



CEASAMINAS

Centrais de Abastecimento

**OUVIDORIA DA CEASAMINAS
RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2021**

CONTAGEM - 2022

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 – Evolução ao Longo dos Anos	03
Gráfico 1	04
2.2.2 Ocorrências por Tipo de Manifestação – Gráfico 2	04
Gráfico 3	05
2.2.3 Canais de Contato - Gráfico 4	06
2.2.4 Grupos de Assunto - Gráfico 5	07
2.2.5 Perfil do Usuário - Gráfico 6	08
2.2.6 Acompanhamento Mensal - Gráfico 7	09
2.2.7 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas	10
Gráfico 8	10
2.2.8 Resposta aos Manifestantes - Gráfico 9	11
3. Pesquisas de Satisfação	12
3.1 Percentual de pesquisas respondidas pelo usuário - Gráfico 10	12
3.2 Nível de satisfação com o atendimento - Gráfico 11	13
3.3 Atendimento da demanda – Gráfico 12	14
3.4 Facilidade de Compreensão da Resposta – Gráfico 13	15
3.5 Atendimento aos Pedidos de Informação 13	15
Gráfico 14	16
4. Considerações Finais	17

1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES

1.1 Considerações Iniciais

O presente relatório tem por objetivo fornecer o histórico dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria da CeasaMinas no exercício 2021. Nele também é possível observar aspectos gerais das manifestações encaminhadas à Ouvidoria, tais como assunto, perfil dos usuários, áreas demandadas, e outros.

1.2 Desenvolvimento das Atividades

Durante o ano de 2021 a Ouvidoria da CeasaMinas realizou normalmente suas atividades rotineiras relativas a atendimento, recebimento e encaminhamento das manifestações acerca dos serviços prestados por esta estatal.

Devido à pandemia do COVID-19, os atendimentos presenciais, que foram suspensos em 19/03/2020, voltaram a ser oferecidos no final do ano. Enquanto a forma presencial se encontrava inativa como medida sanitária de prevenção à COVID-19, foram oferecidos aos usuários que se dirigiram à Administração da CeasaMinas desejando receber o atendimento presencial formulários para esta finalidade, para que continuassem exercendo o seu direito de acesso à informação e participação ativa junto aos poderes públicos. Após preenchidos, os documentos foram encaminhados à Ouvidoria da CeasaMinas e registrados no sistema Fala.BR, administrado pela Controladoria- Geral da União (CGU).

As demais formas de recebimento de manifestações mantiveram-se ativas durante o ano atípico que vivemos.

O respeito aos prazos também se manteve e foi resultado do grande esforço da Ouvidoria, Chefia de Gabinete e demais departamentos da empresa, 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

Entre os dias 01/01/2021 e 31/12/2021 foram verificadas 248 manifestações, sendo que uma delas foi arquivada. Dessa forma, serão objeto de análise no presente documento 247 demandas válidas, que serão detalhadas ao longo deste relatório.

Em comparação com o ano anterior, quando foram registradas 165 manifestações, foi observado um acréscimo de 49,7% no número de demandas. Tal aumento demonstra a crescente busca pela Ouvidoria como canal efetivo para que o cidadão faça sugestões, solicitações, reclamações, denúncias, comunicações e pedidos de informação relacionados à CeasaMinas.

Por meio dos números, é possível perceber que o isolamento social em decorrência da pandemia do COVID-19 e mudanças na forma de atendimento da Ouvidoria não impediram que o cidadão tivesse acesso aos serviços oferecidos pela seção.

2.2.1 – Evolução ao Longo dos Anos

O gráfico a seguir apresenta a crescente procura pelo trabalho da Ouvidoria da CeasaMinas ao longo dos anos desde 2018, quando os relatórios começaram a ser publicados no Portal da Transparência, até o ano de 2021.

Verificamos também um grande salto nas demandas recebidas entre os anos 2020 e 2021, quando se registrou o crescimento de 49,7% no período.

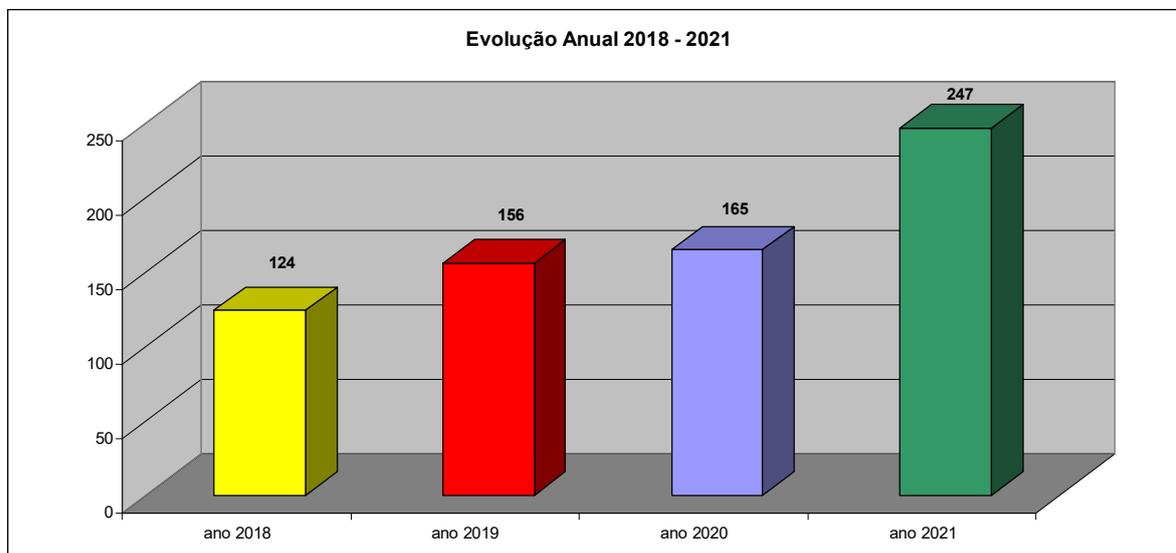


Gráfico 1: Registros de Manifestações nos anos 2018 a 2021
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

2.2.2 - Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

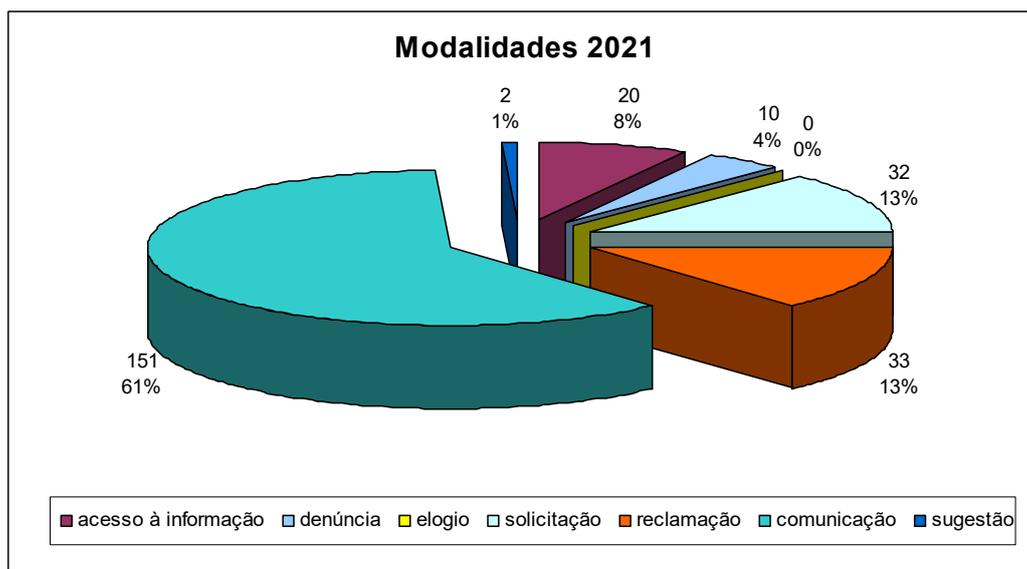


Gráfico 2: Ocorrência por Tipo de Manifestação
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

Ao buscar o atendimento da Ouvidoria, o usuário pode escolher entre sete tipos de manifestações possíveis: "Reclamação", "Comunicação", "Denúncia", "Solicitação", "Sugestão", "Elogio" e "Pedido de Acesso à Informação". O tipo de manifestação com maior expressividade em 2021 foi a "Comunicação", que sozinha registrou 151 ocorrências e 61% do total. Quase empatadas em segundo lugar estão as opções "Reclamação", com 33% e "Solicitação", que alcançou 32% do total. Em seguida "Pedido de Acesso à Informação" obteve 8% do total. As modalidades "Denúncia" (4%) e "Sugestão" (1%) juntas somaram 5% do todo o volume de manifestações recebidas, registrando, respectivamente, dez e duas ocorrências cada. A manifestação "Elogio" não foi registrada em 2021.

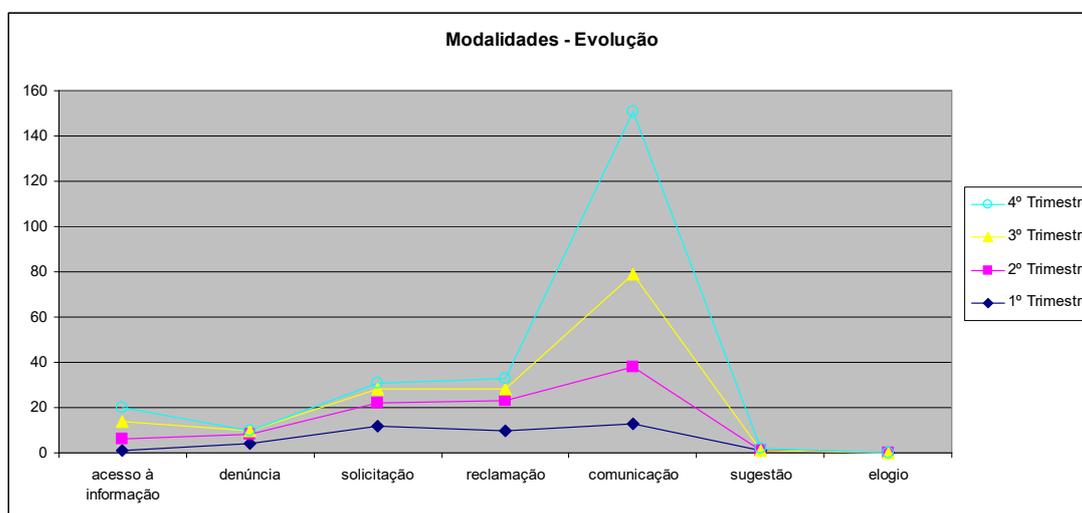


Gráfico 3: Evolução Anual das Modalidades
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2020)

A partir do gráfico acima observamos uma mudança na incidência das modalidades de manifestações recebidas pela Ouvidoria da CeasaMinas e verificamos a disparada do crescimento da opção "Comunicação", que sozinha, obteve mais de 61% do total registrado em todo o ano estudado. Verificamos também o aumento considerável das demandas ao longo de 2021, em especial nos dois últimos trimestres do ano, período de crescimento expressivo na busca por atendimento.

2.2.3 Canais de Contato

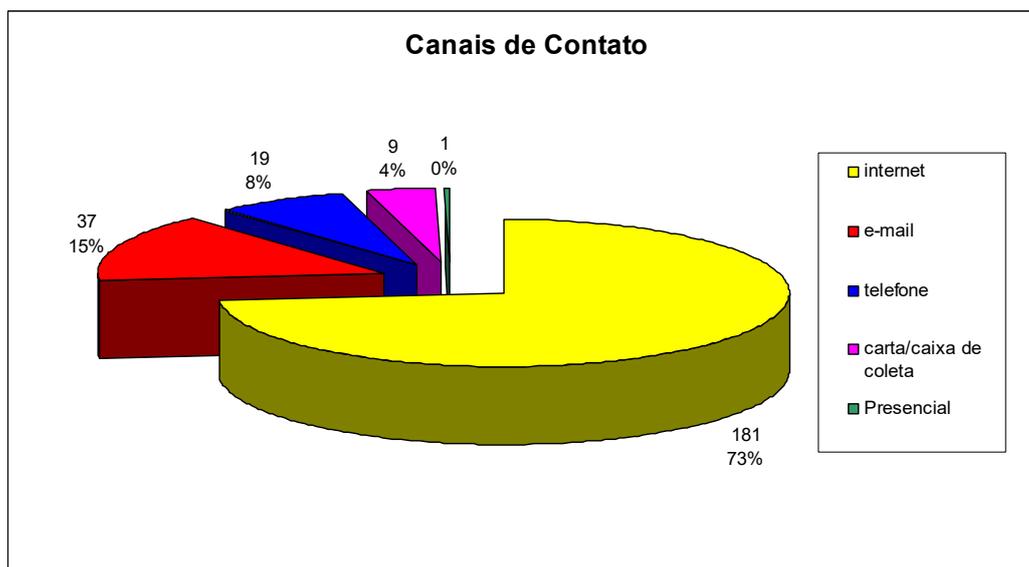


Gráfico 4: Formas de Contato - Canais
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

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 e sic@ceasaminas.com.br (para pedidos de acesso à informação);
- ✓ Telefone: 0800-286-2267 ou (31) 3399-2044;
- ✓ Correspondência/Carta, e
- ✓ Presencial.

Pela análise desse gráfico, percebe-se que no exercício de 2021 as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR - se consolidaram como o meio mais procurado pelos usuários da Ouvidoria, registrando 73% do total de manifestações.

O segundo canal mais utilizado foi o e-mail, com 15% do total. Em seguida, a opção "telefone" obteve 8% dos registros. A forma "caixas de coleta/carta" representou 4% do total dos meios utilizados pelos usuários da Ouvidoria em 2021. As cartas são entregues diretamente na Ouvidoria da CeasaMinas ou encaminhadas por meio das caixas de coleta disponibilizadas nas

unidades localizadas no interior do estado. As demandas recebidas por e-mail somaram 9%. Por fim, o atendimento presencial representou menos de 1%, visto que foi suspenso e novamente oferecido ao usuário em função das medidas de distanciamento social impostas pela pandemia da COVID-19.

2.2.4 Grupos de Assuntos

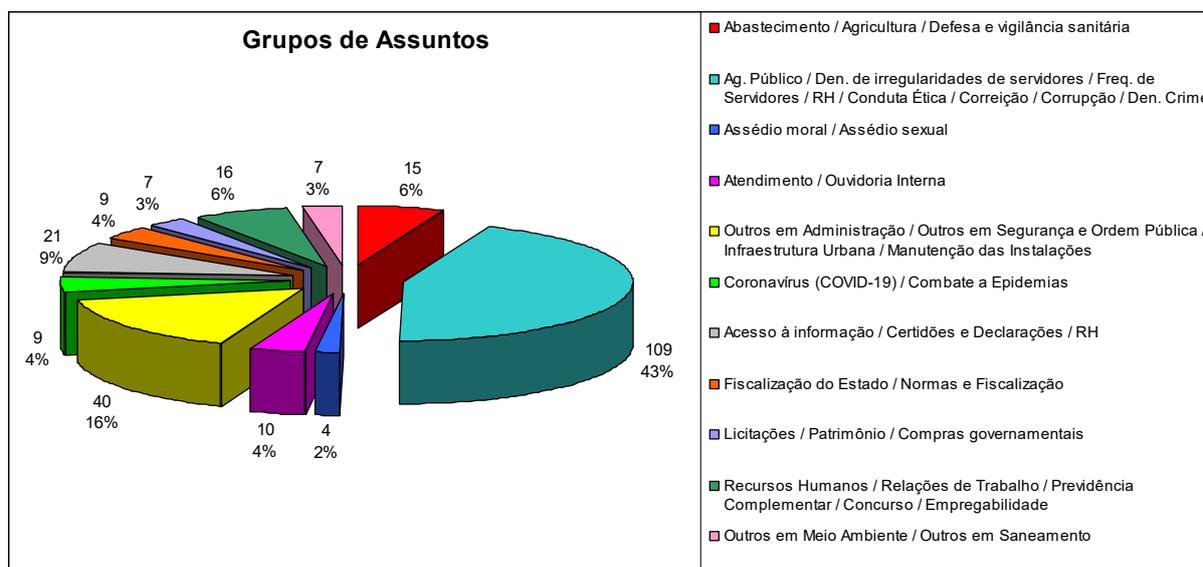


Gráfico 5: Grupos de Assuntos
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

As manifestações recebidas pela Ouvidoria foram divididas em grupos específicos, de acordo com a pertinência temática da competência de cada setor da CeasaMinas. As demandas recebidas em 2021 englobaram 11 grupos de assuntos, como pode ser observado no gráfico acima.

O assunto mais registrado foi “Agente Público / Denúncia de irregularidades de servidores / Frequência de Servidores / RH / Conduta Ética / Correição / Corrupção / Denúncia Crime”, com 109 demandas e 43% do total. A frequência observada nesse bloco reflete um fenômeno vivido na Estatal, com o aumento expressivo no registro de denúncias contra empregados e dirigentes da empresa. No ano anterior o tema registrou 22 incidências, sendo essas 20% do total.

Como segunda matéria mais comum temos “Outros em Administração / Outros em Segurança e Ordem Pública / Infraestrutura Urbana / Manutenção das Instalações”, com 40 registros e 16% do total. As manifestações incluídas nesse

grupo abordam questões relacionadas à gestão da Estatal, abrangendo todas as suas unidades em Minas Gerais.

Em terceiro lugar, com 9% e 21 ocorrências está o grupo "Acesso à informação / Certidões e Declarações / RH".

O ranking de tópicos mais comentados segue com "Recursos Humanos / Relações de Trabalho / Previdência Complementar / Concurso / Empregabilidade" (6% - 16 registros), "Abastecimento / Agricultura / Defesa e vigilância sanitária" (6% - 15 eventos) e "Atendimento / Ouvidoria Interna" (4%, 10 manifestações).

Com menor expressividade, aparecem os seguintes assuntos: "Coronavírus (COVID-19) / Combate a Epidemias" e "Fiscalização do Estado / Normas e Fiscalização", com 4% e nove ocorrências cada; "Licitações / Patrimônio / Compras governamentais" e "Outros em Meio Ambiente / Outros em Saneamento", com 3% do total e sete registros cada e, por último, "Assédio moral / Assédio sexual", com 2% do total e quatro manifestações.

2.2.5 Perfil do Usuário

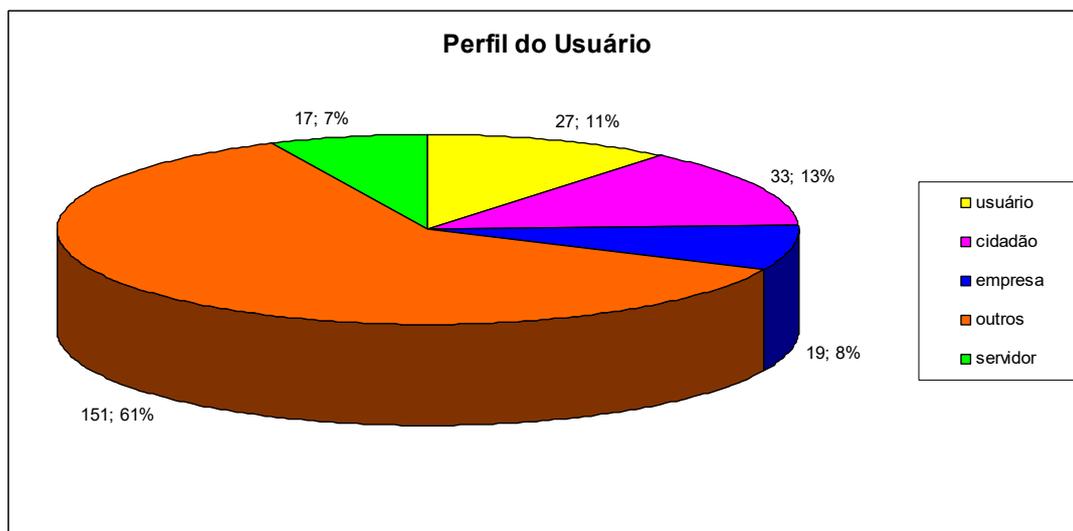


Gráfico 6: Perfil do Usuário
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

O gráfico demonstra o perfil ou tipo dos manifestantes que registraram algum tipo de manifestação nesta Ouvidoria no ano de 2021.

A partir da sua análise, nota-se que o tipo de manifestante "Outros", que

engloba os autores de manifestações anônimas, foi o responsável pela maior parte das demandas recebidas em todo o ano (151 registros - 61%). Verifica-se que houve considerável mudança na representação dos usuários da Ouvidoria, tendo em vista que grupo em análise, - que em períodos anteriores tinha números menos expressivos - obteve, em 2020, 14% do registrado, com 20 ocorrências.

“Cidadão” (33%) foi o segundo mais recorrente no período analisado, seguido pelo tipo “Usuário” (27%). Esse grupo contém os usuários diretos dos serviços prestados pela Estatal, como os produtores rurais, concessionários, compradores, funcionários de empresas concessionárias, chapas etc.

Ainda segundo os dados, 19% dos usuários são do tipo “Empresa”, seguidos pelo bloco “Servidor”, que aparece em último lugar, com 17% do total.

2.2.6 Acompanhamento Mensal

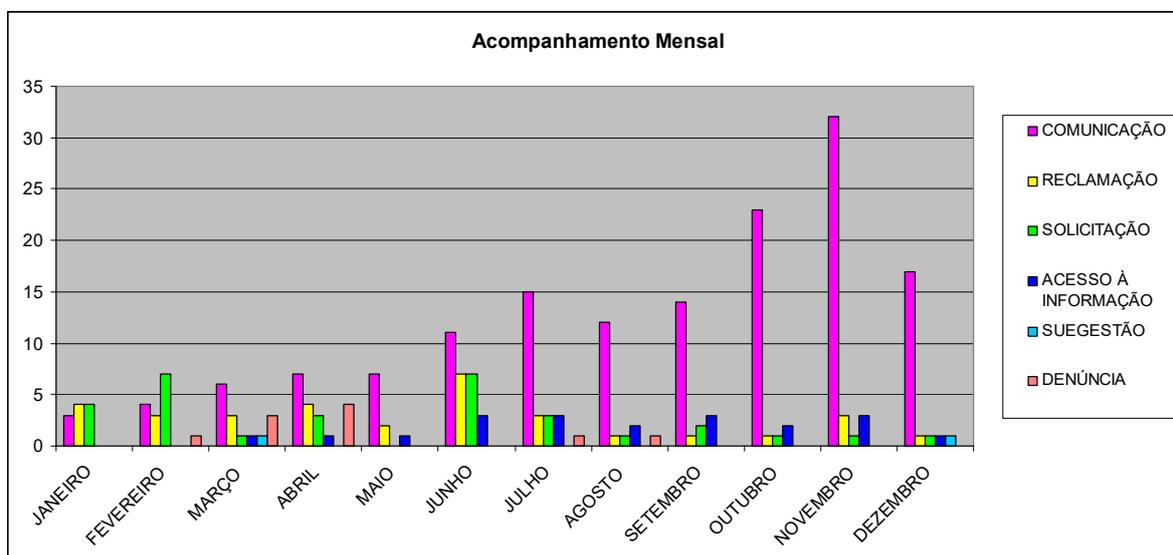


Gráfico 7: Acompanhamento Mensal
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR – 2021)

No gráfico, é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre os meses de janeiro e dezembro de 2021.

Os dados mostram uma diferença da distribuição das demandas ao longo do ano, ainda mais quando são comparados os meses com maior e menor

incidência de ocorrências: novembro (39 manifestações) e janeiro (11 registros).

A maior quantidade do tipo “Comunicação” em um único mês foi registrada em novembro, que aparece, também, como o mês com maior registro de interações. A categoria é majoritária em praticamente todos os meses, exceto janeiro e fevereiro.

“Reclamação” teve sua maior incidência em junho (sete registros) e se manteve presente em todos os meses.

O tipo menos procurado em 2021 pelos usuários foi “Sugestão”, que só obteve registros em março e dezembro, com uma ocorrência em cada.

2.2.7 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

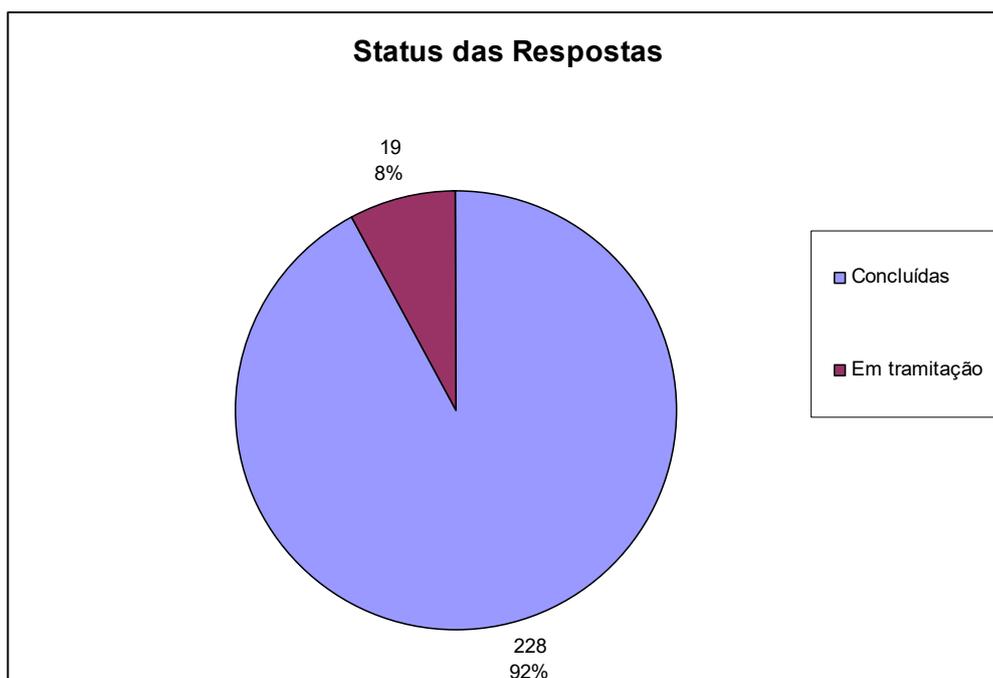


Gráfico 8: Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

No gráfico, é possível observar que 228 manifestações (92% do total) foram respondidas pelas áreas consultadas ainda dentro do exercício de 2020. Os 8% restantes permaneceram em tramitação no encerramento do ano.

2.2.8 Respostas aos Manifestantes

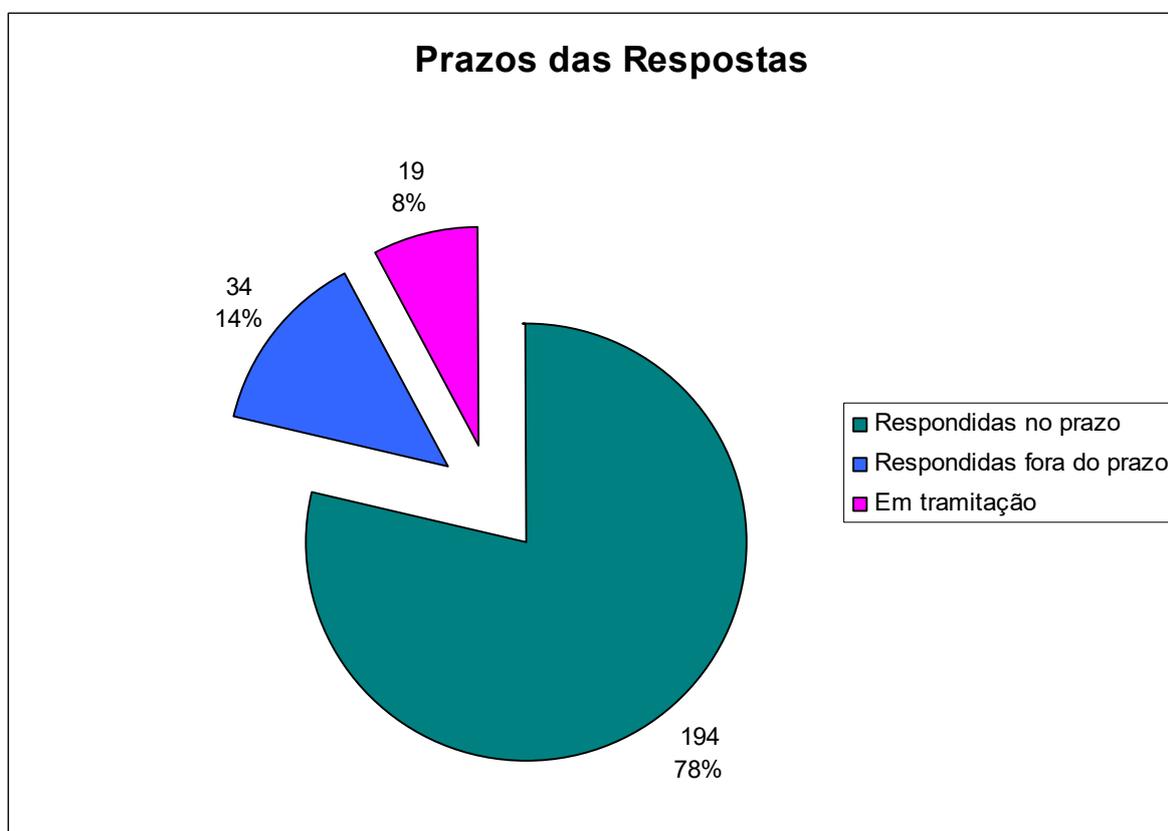


Gráfico 9: Status das Respostas Encaminhadas para os Usuários
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

O gráfico demonstra que, mesmo com algumas demandas ainda em tramitação conforme apontado no tópico anterior, 78% dos atendimentos realizados foram solucionados dentro dos prazos estabelecidos.

O grande salto no número de manifestações que se deu em 2021 e a incidência de questões mais complexas em algumas demandas ocasionaram o atraso na formulação de respostas conclusivas ao cidadão.

3. PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

As pesquisas de satisfação constituem um meio eficaz para mensurar a avaliação dos usuários em relação a um produto ou serviço. A ferramenta possibilita mapear os “acertos” e “erros” da empresa no relacionamento com seus públicos-alvo, norteando as ações da instituição quanto à qualidade dos seus serviços oferecidos à coletividade.

No caso específico da CesaMinas, o objetivo do mecanismo em questão é obter a opinião dos cidadãos que entram em contato com a empresa por meio da plataforma “Fala.BR”. Por meio da pesquisa de satisfação, eles podem se manifestar sobre a qualidade da resposta recebida, o atendimento, ao prazo, entre outros itens destacados a seguir.

3.1 Percentual de Pesquisas Respondidas pelo Usuário



Gráfico 10: Percentual de Pesquisas Respondidas pelos Usuários
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

A análise das pesquisas respondidas pelos usuários revela que a adesão ainda é bastante baixa: apenas 4% dos manifestantes responderam à pesquisa de satisfação após o recebimento da resposta enviada pela Ouvidoria.

Como forma de modificar a situação, a Ouvidoria da CesaMinas inclui,

desde o fim de 2020, a seguinte mensagem ao final de todas as respostas enviadas aos manifestantes: *"Ajude-nos a melhorar sempre: diga-nos o que achou deste atendimento em nossa pesquisa. São apenas quatro cliques!"*.

Chama a atenção o fato de o percentual de questionários respondidos em 2021 ser ainda menor que em 2020, que alcançou a marca de 13% (18 manifestações). Tal fato pode estar relacionado ao vertiginoso crescimento do número de manifestações anônimas do tipo "Comunicação", às quais o manifestante não possui acesso após o registro na plataforma Fala.Br e, conseqüentemente, não pode avaliar a resposta dada pela Ouvidoria em relação à sua questão .

3.2 Nível de Satisfação com o Atendimento

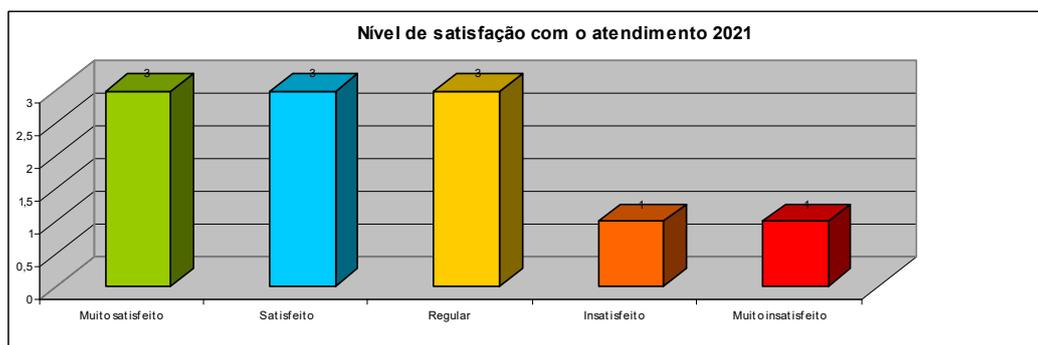


Gráfico 11: Nível de Satisfação com o Atendimento
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

Verifica-se, pela análise do gráfico, que três dos 11 usuários que responderam a este item da pesquisa mostraram-se muito satisfeitos com o atendimento. Isso representa 27,3% do total. Outros três usuários que enviaram suas opiniões afirmaram estar satisfeitos com o atendimento. Somados, os muito satisfeitos e os satisfeitos correspondem a 54,6% do total. Os dados, embora não englobem o total das manifestações, sinalizam para uma avaliação positiva do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da CeasaMinas.

Por outro lado, os dados também mostram que ainda há o que ser melhorado. Para três usuários (27,3%), o atendimento foi regular. Os usuários que afirmaram insatisfeitos e muito insatisfeitos representaram 9,1% cada, com

uma pesquisa respondida para cada um dos níveis de satisfação .

3.3 Atendimento da Demanda

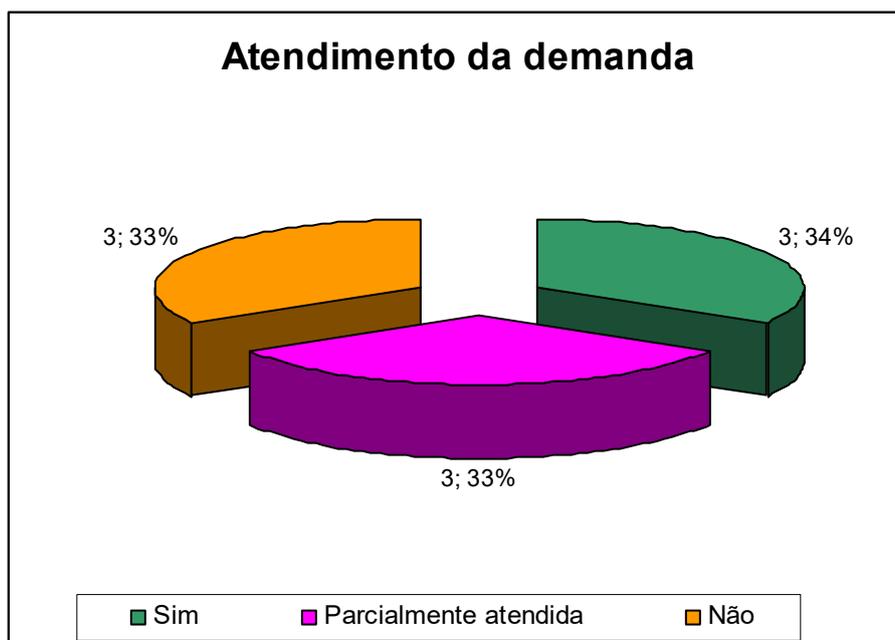


Gráfico 12: Atendimento às Demandas dos Usuários
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

Ao serem questionados sobre o atendimento das demandas, verificamos que houve equilíbrio na percepção dos usuários em relação aos serviços prestados pela Ouvidoria da CeasaMinas. A quantidade de respostas bem como os percentuais foram idênticos para as três opções de classificação - demandas atendidas, parcialmente atendidas e não atendidas-: três respostas, sendo 33,3% do total cada.

Apontamos aqui um esclarecimento: apesar de 11 manifestantes terem respondido à pesquisa de satisfação, nem todos opinaram sobre este item da pesquisa. Por isso, a soma de respostas no item 3.3 é 09, e não 11. Diferença semelhante poderá ser observada nos itens que se seguem.

3.4 Facilidade de Compreensão da Resposta

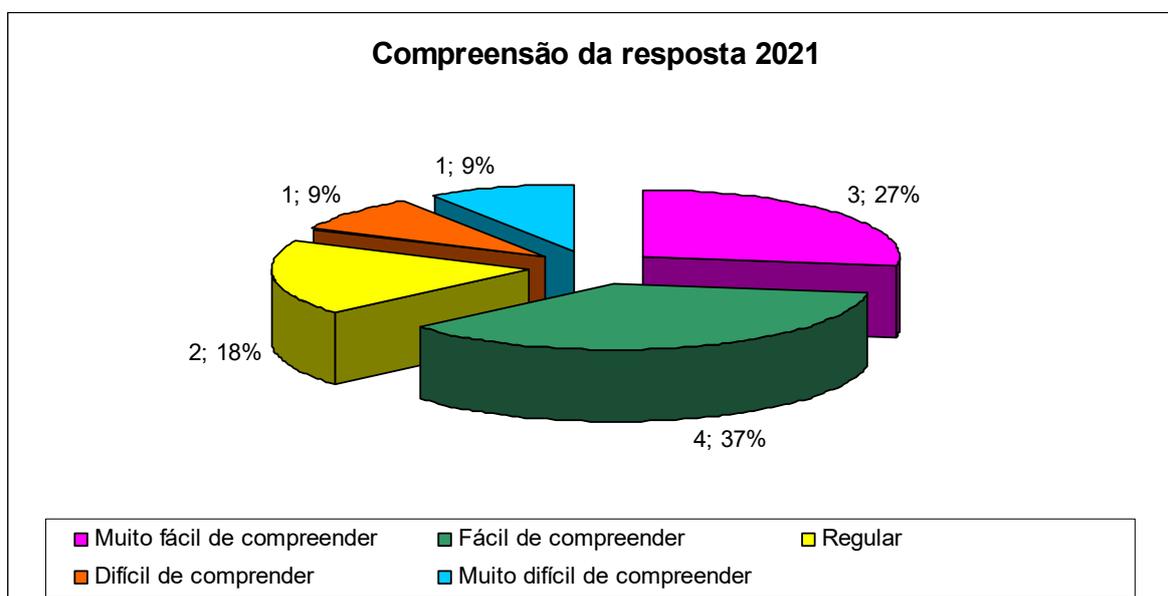


Gráfico 13: Facilidade de Compreensão da Resposta
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

“A resposta fornecida pela Ouvidoria foi fácil de compreender?” Para essa pergunta, 27% (três pessoas) afirmaram que a resposta foi muito fácil de compreender, enquanto 37% (quatro pessoas) disseram que foi fácil de compreender. Para 18% (duas pessoas), a compreensão foi regular. A marca de 9% (1 pessoa), também foram os percentuais alcançados pelas opções de resposta “difícil de compreender” e “muito difícil de compreender”.

3.5 Atendimento aos Pedidos de Informação

Para avaliar os Pedidos de Informação, que foram integrados ao sistema Fala.BR em 2020, os formulários de pesquisa de satisfação passaram a incluir três perguntas referentes ao assunto.

A primeira delas: “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?” Como pode ser observado no próximo gráfico, um dos dois usuários que respondeu a esta pergunta afirmou que ficou muito satisfeito com a resposta fornecida (50%), avaliando o atendimento com a nota máxima, “5”. O outro

respondente avaliou o serviço com a nota "4" e se disse satisfeito com a resposta.



Gráfico 14: A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2021)

A segunda pergunta foi destinada aos usuários que receberam a informação pedida de forma parcial, com o seguinte questionamento: "A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?".

Por fim, aos usuários que tiveram a informação negada, foi feita a seguinte pergunta: "A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?"

Em ambas as situações não obtivemos respostas aos questionamentos apresentados, o que não permite a apresentação da avaliação dos usuários nesses pontos.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No exercício das funções institucionais da Ouvidoria da CeasaMinas no ano de 2021, foi possível observar crescimento no número de demandas em relação ao ano anterior, quando foram registradas 165 manifestações, contra 247 no período analisado, representando um acréscimo de 49,7% no volume de manifestações recebidas no sistema Fala.BR.

A modalidade mais frequente de manifestação em 2021 foi "Comunicação", categoria que registrou 43% do total, tornando o período estudado atípico no tocante esse quesito. As porcentagens de "Reclamação", que em outros anos era líder e tinha percentuais mais elevados, teve menor procura em 2021: em 2020, 37% das manifestações recebidas eram reclamações; em 2021, esse valor foi de 13%.

No quesito "Grupos de Assuntos", também é observada mudança em relação ao tema mais recorrente: a matéria "Administração e Gestão", que em outros anos foi a principal e em 2020 teve a participação de 20%, em 2021 foi substituída pelo grupo "Agente Público / Denúncia de irregularidades de servidores / Frequência de Servidores / RH / Conduta Ética / Correição / Corrupção / Denúncia Crime", que registrou 43% do total recebido.

Um ponto a ser destacado é o salto verificado no canal "Internet", como principal entrada desde anos anteriores, e que se firmou no período de isolamento da pandemia da COVID-19. Registrou 55% do total em 2020 e 73% em 2021.

A despeito da manutenção da suspensão nos atendimentos presenciais em 2020 e o seu gradual retorno em 2021, devido à pandemia da COVID-19, os cidadãos continuaram usufruindo do seu direito de realizar pedidos, manifestações e solicitações à Ouvidoria da CeasaMinas, o que demonstra a confiabilidade e o crescimento do órgão junto à comunidade, especialmente no período estudado.

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 e tem se firmado, cada vez mais, como uma ponte entre a Estatal e seus diversos públicos de interesse.

Essa foi, portanto, a descrição analítica sucinta das atividades da

Ouvidoria no exercício de 2021.

TALITA VIEIRA LOPES
OUVIDORA- CEASAMINAS