



# **OUVIDORIA DA CEASAMINAS**

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**1º Trimestre 2021**

## SUMÁRIO

<b>1. Histórico das Atividades.....</b>	<b>02</b>
1.1 Considerações Iniciais.....	02
1.2 Desenvolvimento das Atividades.....	02
<b>2. Apresentação e Análise de Dados .....</b>	<b>03</b>
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
<b>3. Considerações Finais.....</b>	<b>11</b>

## **1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES**

### **1.1 Considerações Iniciais**

O presente relatório visa apresentar o histórico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CeasaMinas no **1º 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 1º 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 janeiro a março de 2021, foram registradas 45 manifestações, detalhadas logo mais à frente. Quatro delas foram encaminhadas para outros órgãos, por abordar questões externas à competência da CeasaMinas. Sendo assim, os dados apresentados no relatório levarão em consideração as 41 manifestações válidas.

Em comparação com o trimestre anterior, quando foram registradas 25 manifestações, foi observado um aumento no número das demandas encaminhadas ao sistema Fala.BR. Movimento semelhante pode ser observado se compararmos o 1º trimestre de 2021 com o mesmo período do ano passado, quando foram registradas 36 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.

### 2.2.1 Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

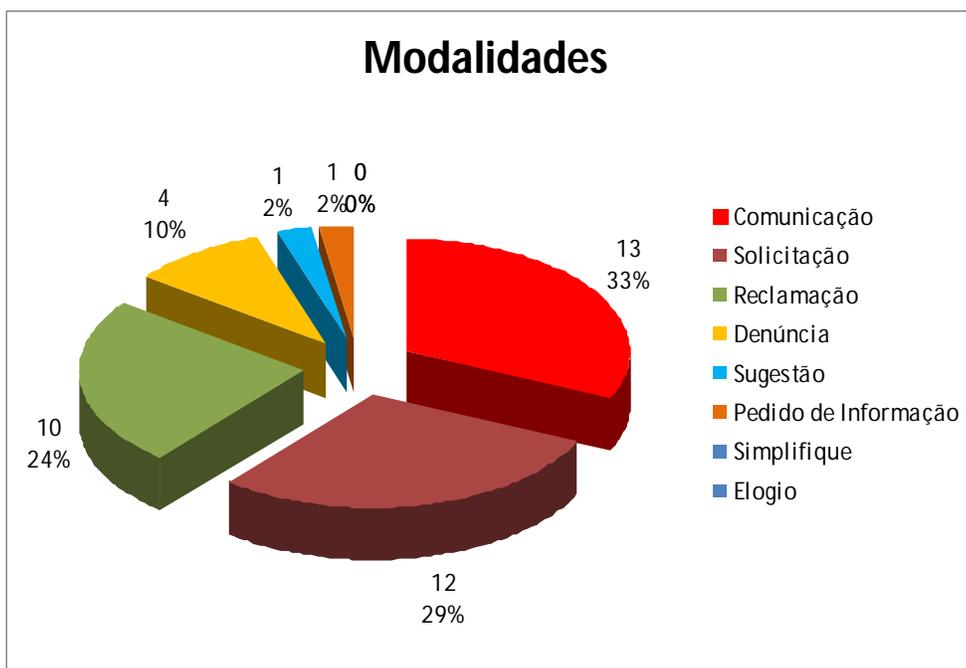


Gráfico 1: Ocorrência por tipo de manifestação  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2021)

Conforme demonstrado no gráfico, as manifestações variaram entre 6 das 8 formas possíveis de interação nesta Ouvidoria, uma vez que não houve nenhum registro de "Simplifique" e "Elogio" no período. Pode-se dizer que houve certo equilíbrio entre as três modalidades mais frequentes no período analisado: houve 13 demandas do tipo "Comunicação" (33%), 12 do tipo "Solicitação" (29%) e 10 do tipo "Reclamação" (24%). Em seguida, aparece "Denúncia", que obteve 10% do total, com 4 manifestações. Por fim, tanto "Sugestão", como "Pedido de Informação", foram responsáveis por apenas uma manifestação cada no período analisado, o que significa 2% do total.

## 2.2.2 Canais de Contato

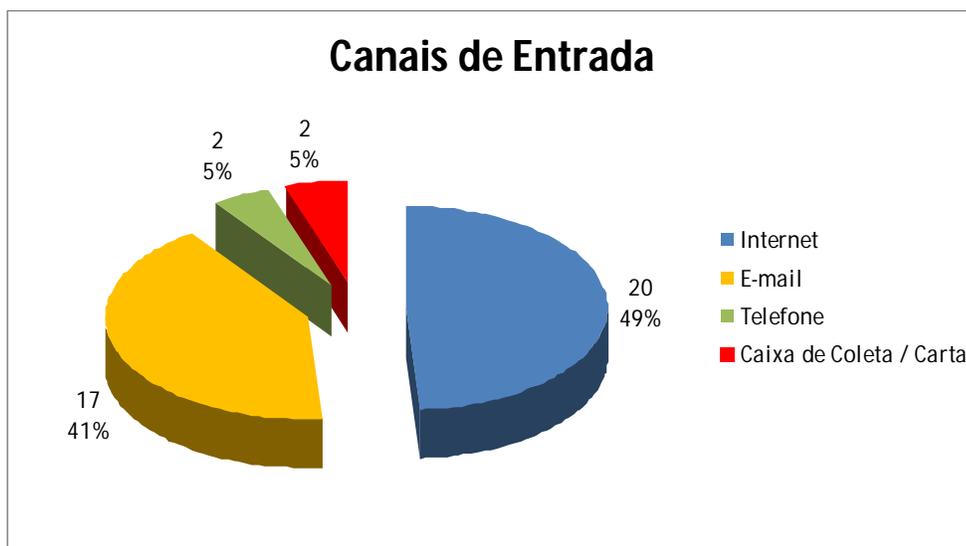


Gráfico 2: Formas de Contato - Canais  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2021)

Os usuários da Ouvidoria podem registrar suas manifestações de variadas formas. Sendo:

- ✓ Internet: pelo link disponível no site [www.ceasaminas.com.br](http://www.ceasaminas.com.br) e também através do Sistema Fala.BR;
- ✓ E-mail: [ouvidoria@ceasaminas.com.br](mailto: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 1º trimestre de 2021 as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR - apresentaram um total de 49% (20 registros), sendo o meio mais procurado pelos usuários da Ouvidoria. O segundo canal mais utilizado foi o e-mail, com 41% (17 registros). Juntos, internet e e-mail somaram 90%, demonstrando a força dos meios digitais na preferência entre os usuários desta Ouvidoria. Apenas 5% dos manifestantes escolherem entrar em contato por telefone e outros 5%, por carta, 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

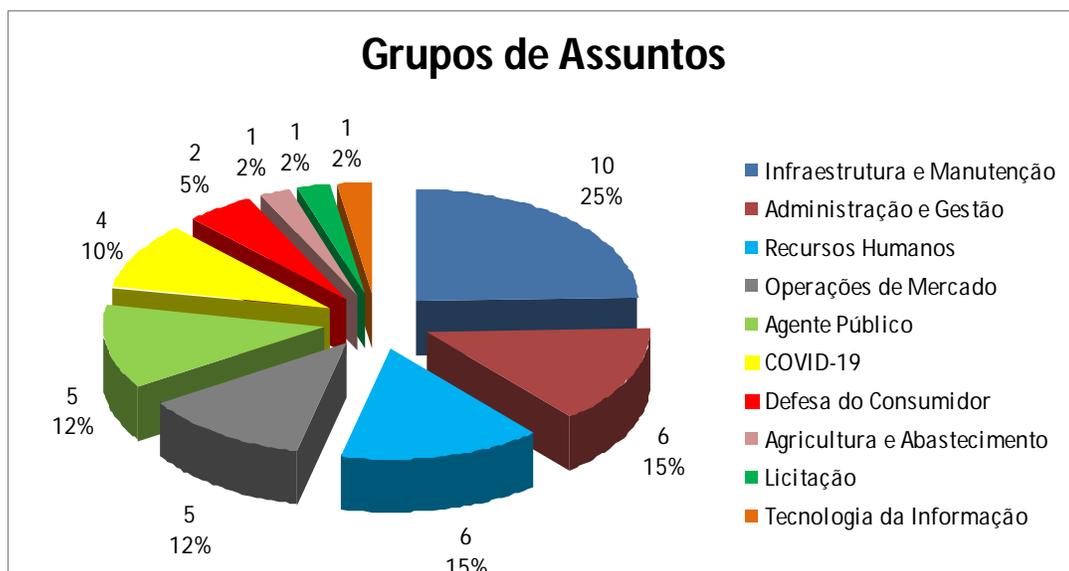


Gráfico 3: Grupos de Assuntos  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2021)

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 1º trimestre de 2021 englobam dez grupos de assuntos, sendo que o mais frequente no período foi “Infraestrutura e Manutenção”, com  $\frac{1}{4}$  do total das manifestações (10 registros – 25% do total). Nesse grupo de assunto, as demandas mais comuns tratam de pedidos de manutenção e limpeza nos entrepostos.

Empatados em segundo lugar, estão “Administração e Gestão” e “Recursos Humanos”, cada um com 15% (6 registros). Enquanto o primeiro assunto reúne demandas ligadas às ações da diretoria da CeasaMinas, o segundo aborda pedidos de servidores relacionados ao Departamento de Gestão de Pessoas.

Em terceiro lugar, também empatados, aparecem “Operações de Mercado” e “Agente Público”, com 5 manifestações cada (12% do total). 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.

Em seguida, está o assunto “COVID-19”, com 10% das demandas (4 registros), tema que aparece em função do contexto em que estamos vivendo. Os outros grupos de assunto são “Defesa do Consumidor” (5%), “Agricultura e Abastecimento” (2%), “Licitação” (2%) e “Tecnologia da Informação” (2%).

#### 2.2.4 Perfil do Usuário

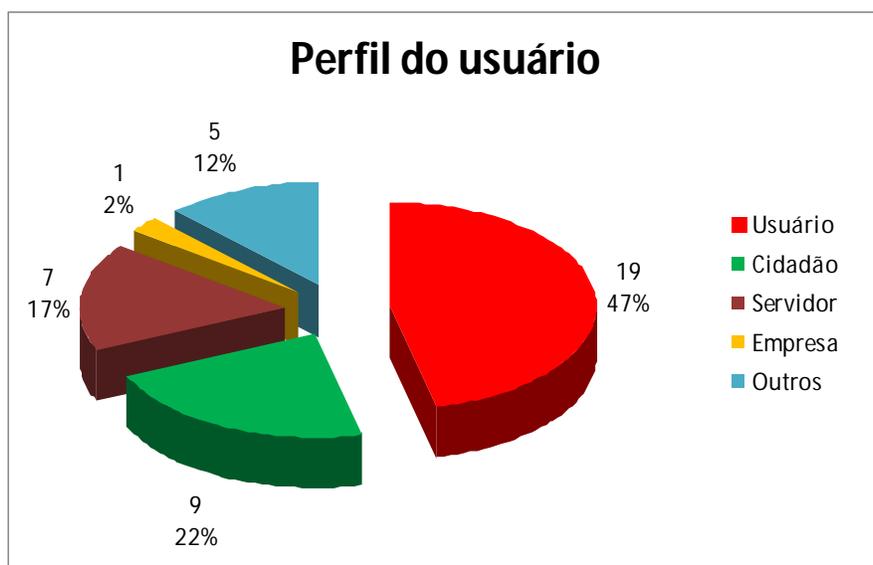


Gráfico 4: Perfil do Usuário  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2021)

O gráfico demonstra o perfil ou tipo dos usuários que registraram manifestação nesta Ouvidoria no período. A partir da sua análise, verifica-se que quase metade dos manifestantes (47% - 19 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 22% do total, com 9 registros. “Servidor” vem em seguida, com 17% (7 registros), seguido de “Empresa”, com somente 1 registro (2% do total). Pelo fato de terem optado pelo anonimato e pelo teor da manifestação, não foi possível classificar 5 manifestantes (12%) em nenhum dos grupos anteriores.

## 2.2.5 Acompanhamento Mensal

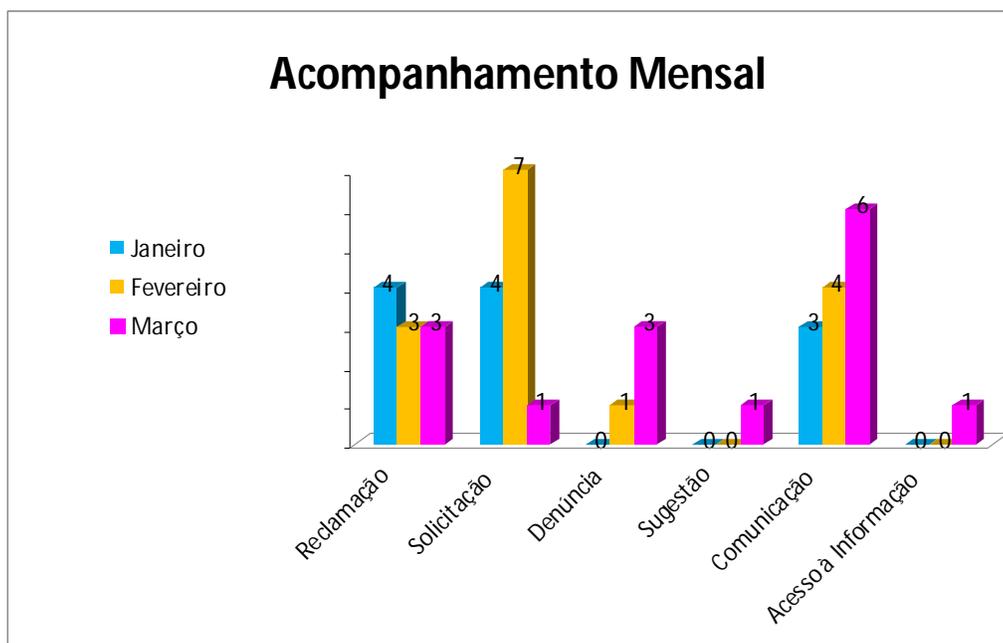


Gráfico 5: Acompanhamento Mensal  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2021)

No gráfico, é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre janeiro e março de 2021. Pode-se dizer que as 41 manifestações distribuíram-se equilibradamente entre os três meses do 1º trimestre de 2021. Em janeiro, foram 11 manifestações. Em fevereiro, foram 15, mesmo número observado em março.

O mês de março foi o único no qual foram registradas todas as seis modalidades, com destaque para o tipo "Comunicação". Por outro lado, em janeiro, somente foram recebidas manifestações de três modalidades: "Reclamação", "Solicitação" e "Comunicação". Fevereiro destaca-se por ter recebido o maior número de manifestações de uma mesma modalidade em um único mês: "Solicitação", com 7 registros.

### 2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

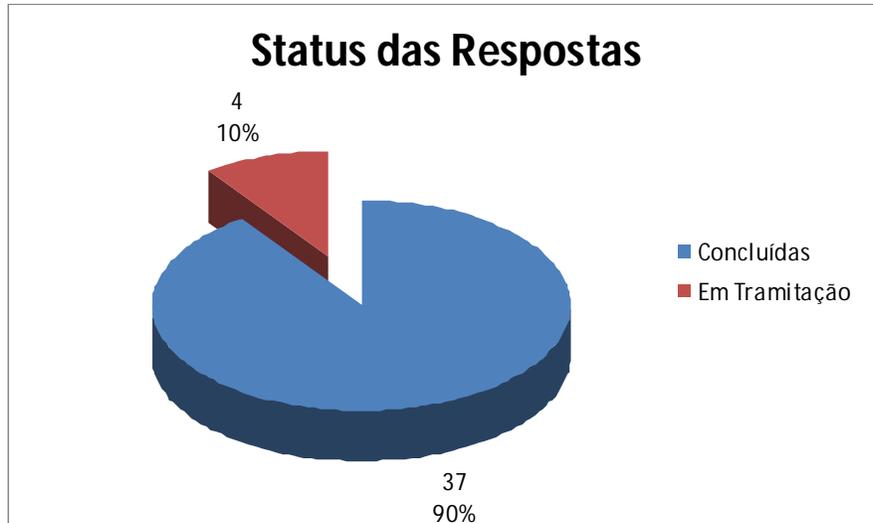


Gráfico 6: Status das respostas fornecidas pelas áreas consultadas  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2021)

Analisando o gráfico, verificamos que das 41 manifestações válidas, 37 (90%) foram respondidas pelas áreas consultadas dentro do 1º trimestre de 2021. Outras 4 manifestações (10%) 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

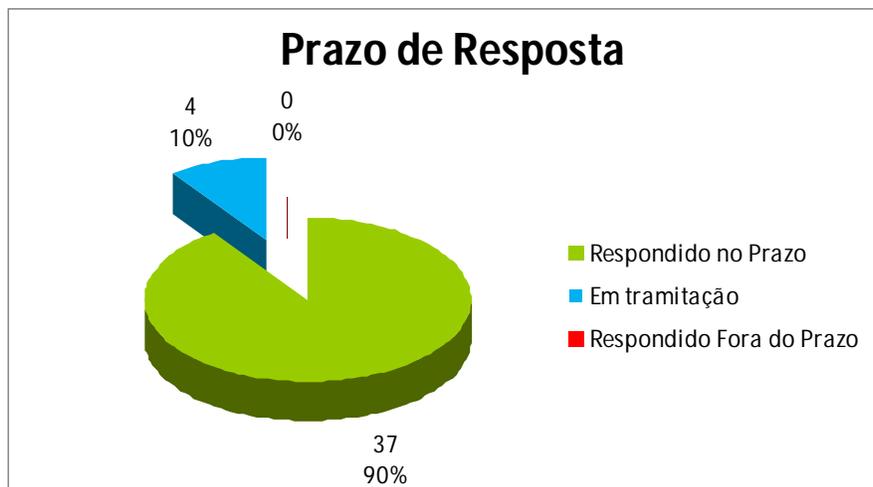


Gráfico 7: Status das respostas encaminhadas para os usuários  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2021)

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. 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 no 1º trimestre de 2021, foi possível observar crescimento no número de demandas em relação ao mesmo período de 2020. No ano anterior, foram registradas 36 manifestações, contra 41 no lapso temporal analisado, um acréscimo de 14% no volume de manifestações recebidas no sistema Fala.BR.

Em comparação ao trimestre anterior, o aumento foi ainda maior: 64%, visto que foram registradas 25 manifestações no 4º trimestre de 2020.

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 1º trimestre do ano de 2021.

**VINÍCIUS MATTIELLO ARAÚJO**  
OUVIDOR INTERINO – CEASAMINAS