



CEASAMINAS

Centrais de Abastecimento

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA CEASAMINAS

2022

Centrais de Abastecimento de Minas Gerais

Rodovia BR-040 km688 – Kennedy, Contagem/MG CEP: 32.145-900

ouvidoria@ceasaminas.com.br

MÁRCIO CÂNDIDO ALVES

Presidente do Consad

Luciano José de Oliveira

Diretor Presidente

Fabiana Maria da Costa

Ouvidora

CONTEÚDO

1. APRESENTAÇÃO.....	03
2. ATENDIMENTOS.....	03
3. MANIFESTAÇÕES.....	05
4. PERFIL DE QUEM NOS DEMANDA.....	10
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	11
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	15

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da CeasaMinas apresenta o presente relatório de gestão conforme determina as normativas internas da empresa e também em cumprimento a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Serão apresentados os aspectos gerais das manifestações encaminhadas à Ouvidoria.

Em 02 de dezembro de 2022, com fim do mandato da Sr.^a Talita Vieira Lopes, foi nomeada para ser a titular da Ouvidoria da CeasaMinas, a Sr.^a Fabiana Maria da Costa, que deu continuidade aos trabalhos desenvolvidos.

Este relatório, portanto, tem o objetivo de apresentar todos os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria da CeasaMinas no exercício 2022.

2. ATENDIMENTOS

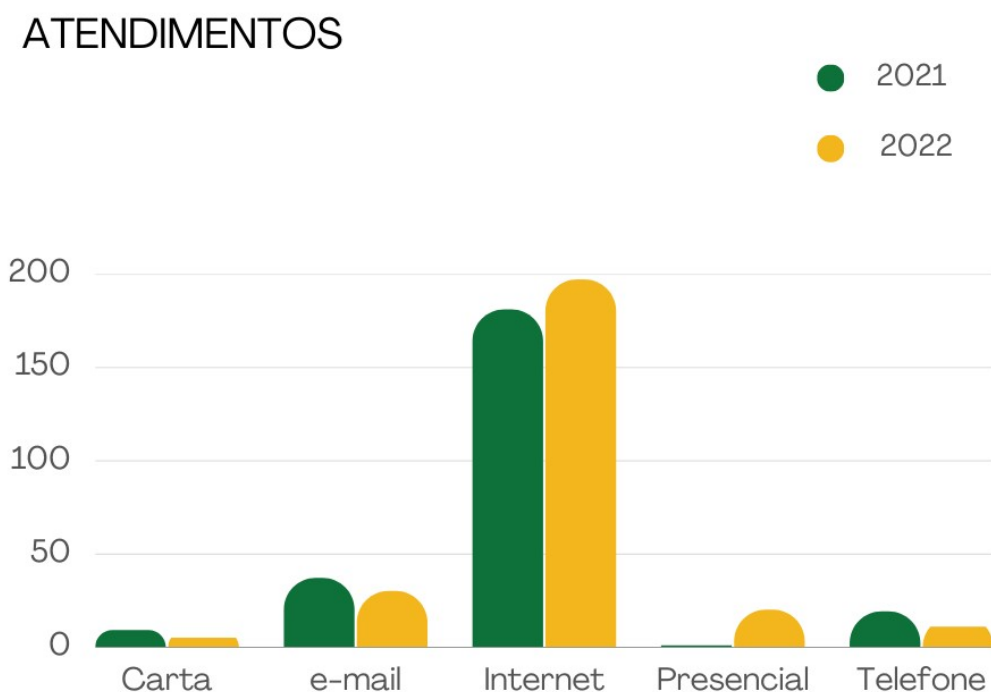
O principal papel da ouvidoria é atuar como interlocutora e mediadora entre o usuário de serviço público e administração pública, de modo que as manifestações possam contribuir constantemente para a melhoria da prestação dos serviços públicos.

É por meio, da ouvidoria que são recebidas todas as manifestações dos usuários, onde as mesmas são tratadas e encaminhadas. Dentre as manifestações recebidas temos denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de providências ou informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos, serviços, empregados públicos e diretores da CeasaMinas.

O contato entre a Ouvidoria da CeasaMinas e os usuários ocorre de diferentes formas, sendo a principal e a mais usada a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação da Fala.BR, disponibilizada pela Controladoria Geral da União – CGU.

Além do recebimento das manifestações pela plataforma Fala.BR, a Ouvidoria recebe manifestações por meio de cartas, e-mail, telefone e presencialmente.

No exercício de 2022, foram recebidas 238 manifestações na Plataforma Fala.BR e 25 solicitações de informação por meio do site Transparência da CeasaMinas. Totalizando 263 atendimentos. Em comparação com o ano anterior, houve um aumento 6,47% nas demandas recebidas.



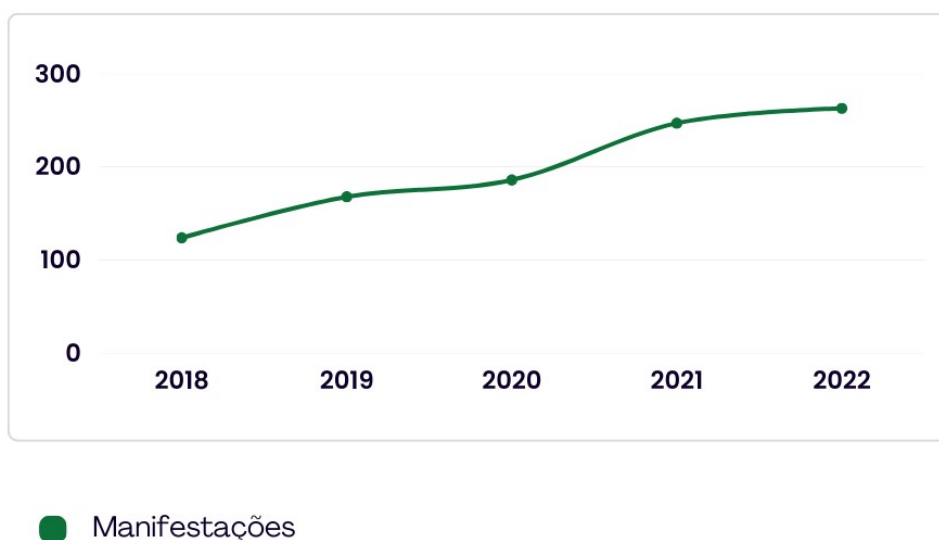
1 Fonte: Extrações realizadas em 10/02/2022 na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Encaminhamentos de Manifestações” e “Tratar manifestações”, utilizando os filtros “Órgão de Origem” (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano) e arquivo “Pasta Ouvidoria – demandas site transparência).

Pela análise desse gráfico, percebe-se que no exercício de 2022 as manifestações recebidas pela internet por meio canal Fala.BR e e-mail, se consolidaram como o meio mais procurado pelos usuários da Ouvidoria, registrando 86% do total de manifestações.

3. MANIFESTAÇÕES

Importante salientar que as manifestações recebidas pela Ouvidoria por meio de cartas, telefone, e-mail e presencialmente são inseridas na Plataforma Fala.Br e as solicitações de informação recebidas pelo site Transparência da CeasaMinas não foram inseridos na Plataforma, mas serão tratadas conjuntamente neste relatório.

EVOLUÇÃO ANO A ANO

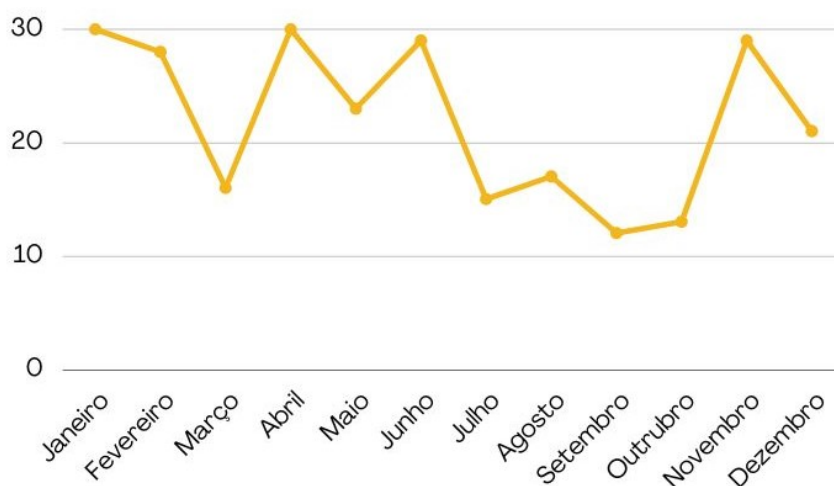


2 Fonte: Extrações realizadas em 10/02/2022 na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Encaminhamentos de Manifestações” e “Tratar manifestações”, utilizando os filtros “Órgão de Origem” (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano) e arquivo “Pasta Ouvidoria – demandas site transparência).

Observa-se do gráfico o crescimento das demandas recebidas pela Ouvidoria 6,47%, entretanto o ano 2021 que teve um crescimento de 49,7%. Todavia, o número de segue elevação. A diferença de crescimento pode ser explicada, em parte, por uma redução no registro de manifestações que envolvam a Pandemia de Covid-19 no Brasil.

Das 263 manifestações recebidas em 2022, todas foram tratadas por esta unidade, não houve encaminhamento para outros órgãos. Foram arquivadas 75 manifestações, observando os critérios de admissibilidade, e 188 tiveram resposta conclusiva. No ano de 2021 foi arquivada somente 01 (uma) manifestação, em 2022 foram 75 arquivamentos. Esse aumento no número de arquivamentos aconteceu após a implantação de uma nova metodologia de trabalho adotada na unidade, e também com a realização de capacitação que permitiu melhor tratamento das manifestações.

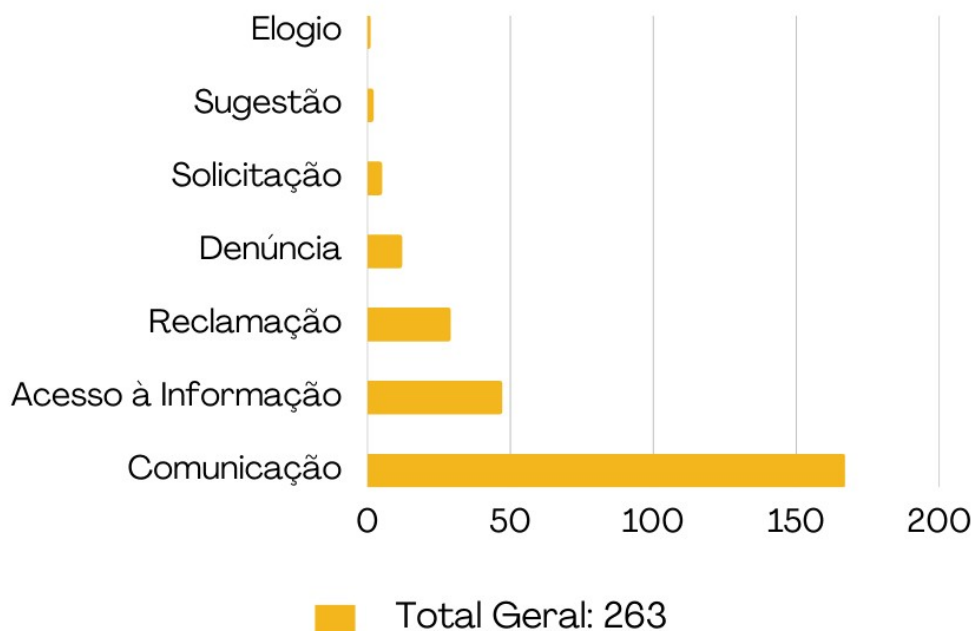
MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA EM 2022,
POR MÊS



3 Fonte: Extrações realizadas em 10/02/2022 na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Encaminhamentos de Manifestações” e “Tratar manifestações”, utilizando os filtros “Órgão de Origem” (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano) e arquivo “Pasta Ouvidoria – demandas site transparência).

De modo geral, percebe-se, que há oscilações nas quantidades totais de manifestações recebidas por mês ao longo do ano, durante os meses de pico de recebimento de manifestações, o Ouvidoria se organizou de modo a realizar os encaminhamentos aos departamentos competentes de forma ágil para garantir o cumprimento dos prazos legais.

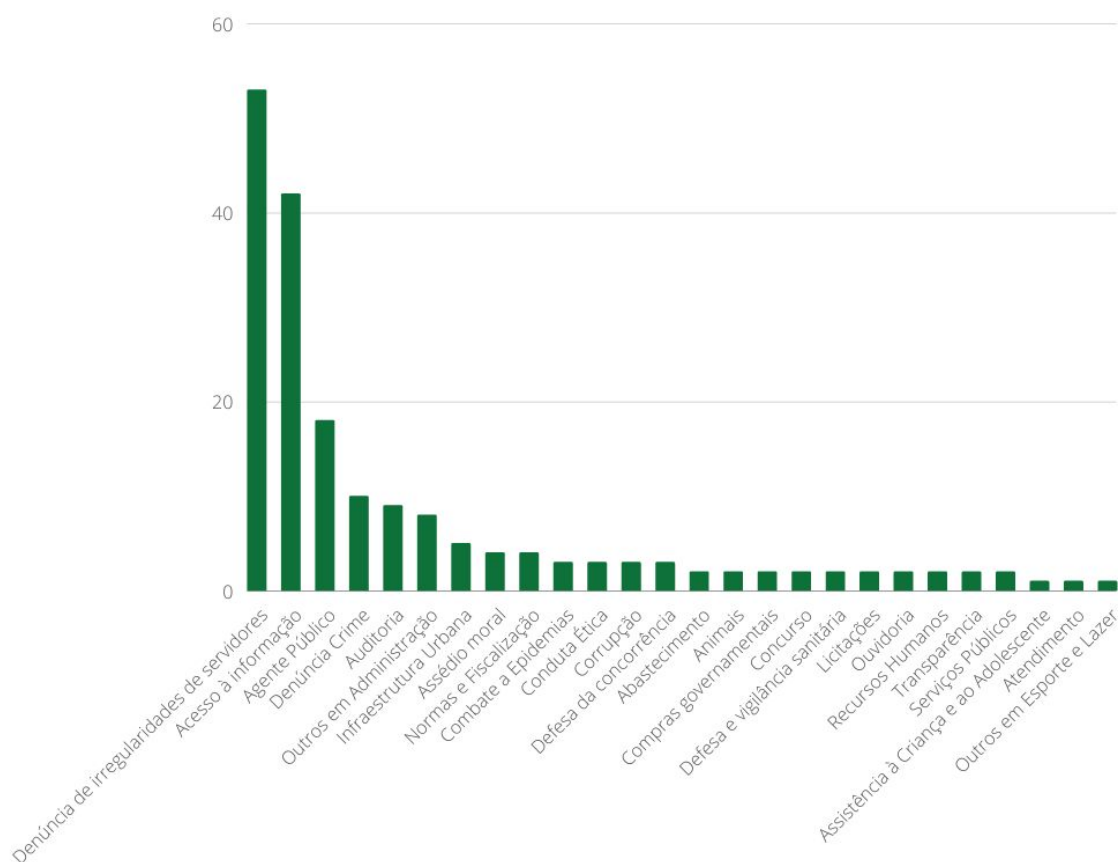
A seguir é possível verificar cada manifestação pela sua tipologia.



4 Fonte: Extrações realizadas em 10/02/2022 na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Encaminhamentos de Manifestações” e “Tratar manifestações”, utilizando os filtros “Órgão de Origem” (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano) e arquivo “Pasta Ouvidoria – demandas site transparência).

O tipo de manifestação mais freqüente tratadas pela ouvidoria da CeasaMinas é a comunicação, que tem como característica principal o anonimato, e trata de irregularidades ou ilegalidades relacionadas aos empregados públicos e diretores da Estatal. As comunicações representam, portanto, cerca de 63% do total de manifestações recebidas, o que indica que uma quantidade significativa dos usuários de serviços públicos prefere não se identificar ao denunciar ou reclamar sobre determinada situação. Ao se comparar, por exemplo, a quantidade de comunicações com o somatório das reclamações e denúncias, que são tipologias equivalentes às comunicações, mas identificadas, representam 15%, portanto chega-se à conclusão de que quando o usuário leva ao conhecimento da CeasaMinas a prática de alguma irregularidade, ilegalidade ou insatisfação, ele prefere o fazer de forma anônima.

A categorização das manifestações realizadas pela Ouvidoria utiliza como referência o campo “Assunto” disponível na Plataforma Fala.BR. No ano de 2022 foram recebidas 263, conforme já detalhado anteriormente neste relatório, sendo que 188 manifestações foram tratadas com resposta conclusiva, 75 foram arquivadas e não constaram no gráfico a seguir.



5 Fonte: Extrações realizadas em 10/02/2022 na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Encaminhamentos de Manifestações” e “Tratar manifestações”, utilizando os filtros “Órgão de Origem” (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano) e arquivo “Pasta Ouvidoria – demandas site transparência).

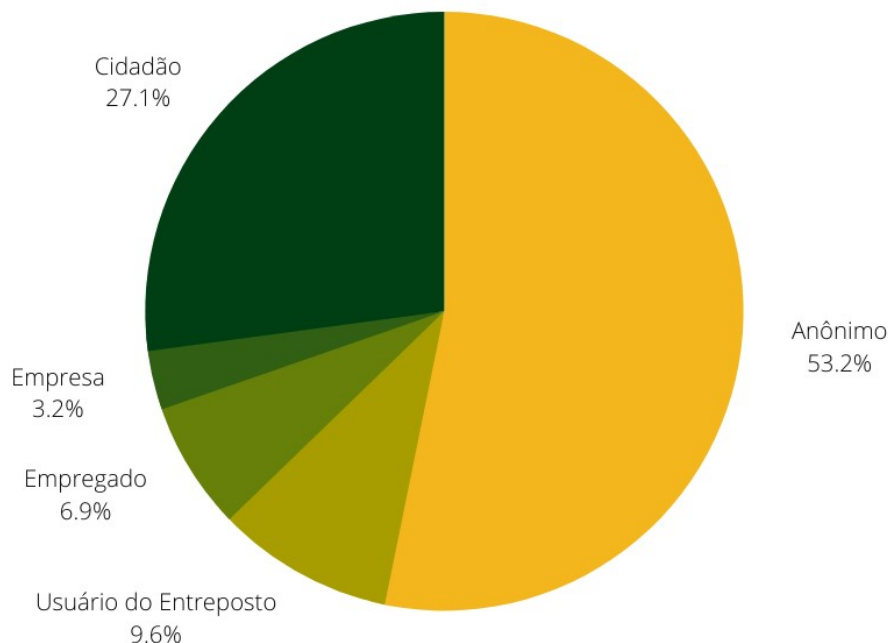
Durante o ano de 2022, a Ouvidoria, no que tange ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e aquelas ainda em tratamento, obteve um tempo médio de resposta de 23 dias.

Considerando o prazo determinado para atendimento das manifestações, em 2022, 16 demandas foram atendidas fora do prazo, em comparação com período anterior houve uma queda de 53%. Já no tempo médio de resposta ao cidadão teve uma queda de 46%, isso demonstra que a implantação do nova metodologia de trabalho da Ouvidoria permitiu um atendimento mais ágil ao usuário.



6 Fonte: Extrações realizadas em 10/02/2022 na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Encaminhamentos de Manifestações” e “Tratar manifestações”, utilizando os filtros “Órgão de Origem” (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano) e arquivo “Pasta Ouvidoria – demandas site transparência).

4. PERFIL DE QUEM NOS DEMANDA



7 Fonte: Extrações realizadas em 10/02/2022 na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Encaminhamentos de Manifestações” e “Tratar manifestações”, utilizando os filtros “Órgão de Origem” (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano) e arquivo “Pasta Ouvidoria – demandas site transparência).

Ao analisar as manifestações concluídas percebemos que o manifestante mais freqüente é o “Anônimo”. Ao registrar sua manifestação na Plataforma Fala.BR o manifestante não é obrigado a se identificar, o que pode levar ao manifestantes preferirem o anonimato. O manifestante “Cidadão” e o segundo mais freqüente e, em partes, esta relacionado ao pedido de Acesso a Informação, onde é necessário a identificação. O manifestante “Usuários do Entrepósito”, esse grupo contém os usuários diretos dos serviços prestados pela Estatal, como os produtores rurais, concessionários, compradores, funcionários de empresas concessionárias, carregadores autônomos entre outros.

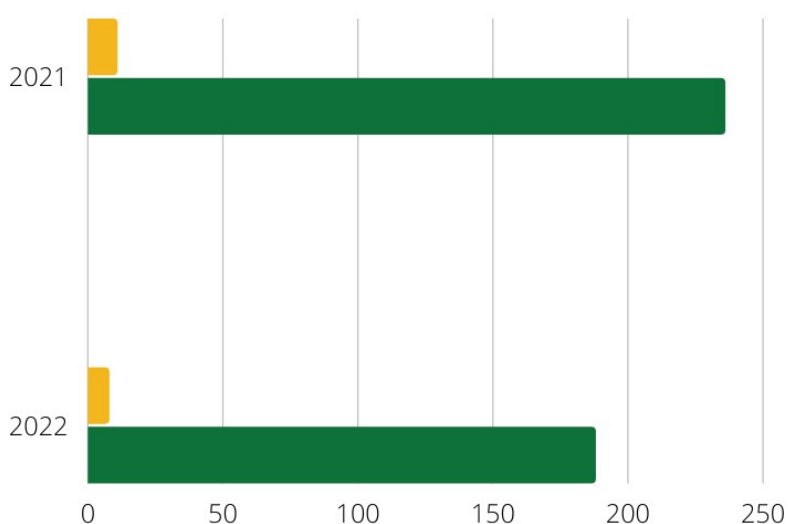
5. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Por meio da plataforma Fala.BR, a Ouvidoria busca perceber a satisfação do usuário em relação às manifestações apresentadas. Por isso, sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela Ouvidoria, o usuário é convidado a responder pesquisa de satisfação que compreende os seguintes questionamentos:

- a. A sua demanda foi atendida?
- b. A resposta fornecida foi fácil de compreender?
- c. Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

A pesquisa de satisfação é um instrumento eficaz para compreender como os usuários da CeasaMinas se sentem em relação ao serviço público prestado pela Estatal, de modo que atendimento seja melhorando continuamente.

PESQUISAS RESPONDIDAS

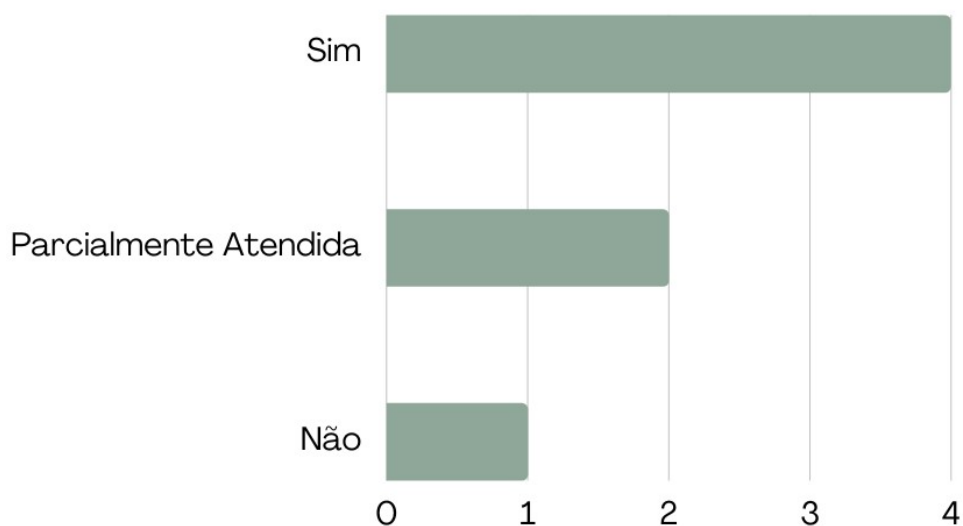


8 Fonte: Extrações realizadas em 14/02/2022 na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas "Respostas às pesquisas de satisfação", utilizando os filtros "Órgão de Origem" (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A), "Tipo de Formulário" (Padrão) e "Período de encaminhamento" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano).

Em 2022, foram respondidas 07 pesquisas de satisfação referentes às respostas da Ouvidoria. Este valor representa 4% do total de 188 manifestações concluídas. Em comparação com ano anterior, manteve-se o mesmo índice. A participação do manifestante em responder a pesquisa permanece baixa, mesmo após a inserção da mensagem: *“Ajude-nos a melhorar sempre: diga-nos o que achou deste atendimento em nossa pesquisa. São apenas quatro cliques!”*.

Os resultados em relação critérios das pesquisas apresentam os seguintes cenários:

a. A sua demanda foi atendida?

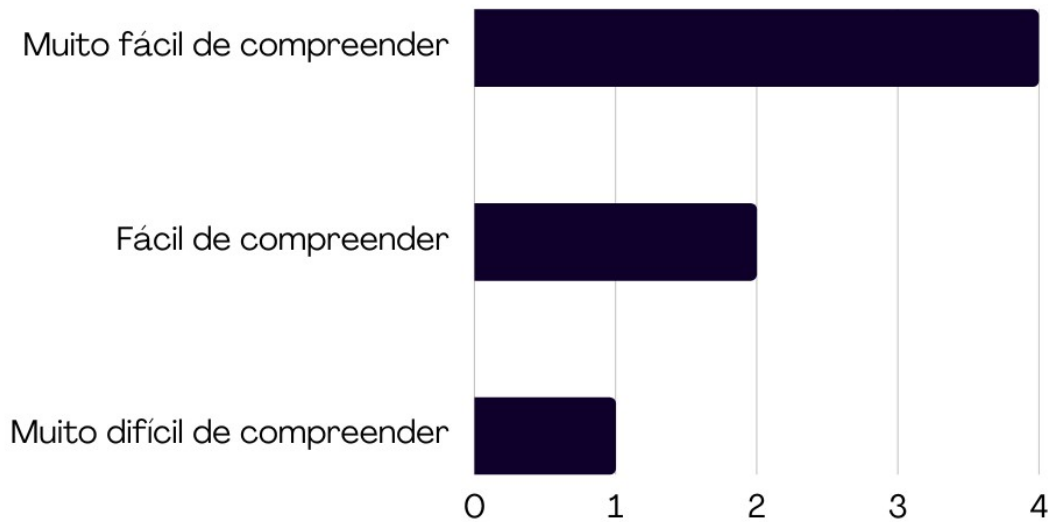


9 Fonte: Extrações realizadas em 14/02/2022 na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Respostas às pesquisas de satisfação”, utilizando os filtros “Órgão de Origem” (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A), “Tipo de Formulário” (Padrão) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano).

Verifica-se que 86% dos usuários apontam que a demanda foi parcial ou totalmente atendida, e 14% consideram que sua demanda foi não atendida.

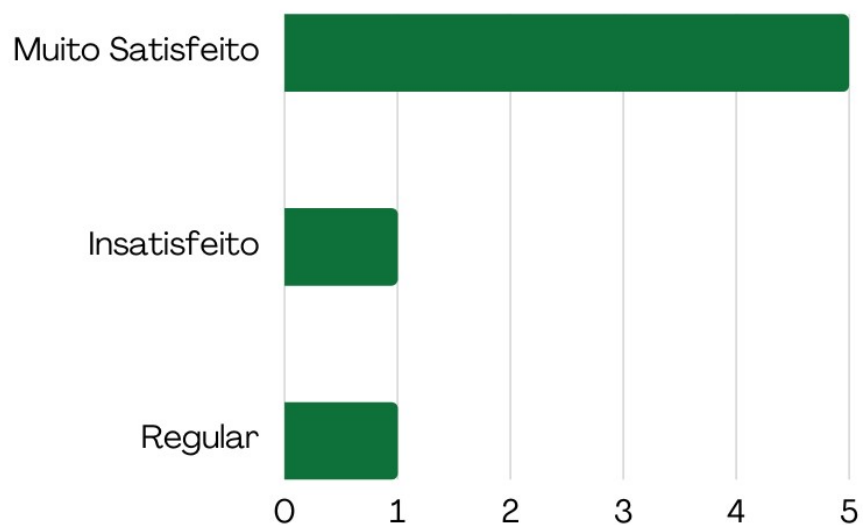
b. A resposta fornecida foi fácil de compreender?

Para 86% dos usuários a resposta fornecida foi de muito fácil ou fácil compreensão, e para 14% a resposta foi difícil de compreender.



c. Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?

Os usuários que ficaram muito satisfeito com o atendimento prestado representaram 71% da amostra, e os que consideram o atendimento regular e ou ficaram insatisfeito somaram juntos 21% do total das pesquisas realizadas.



10 e 11 Fonte: Extrações realizadas em 14/02/2022 na plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), abas “Respostas às pesquisas de satisfação”, utilizando os filtros “Órgão de Origem” (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A), “Tipo de Formulário” (Padrão) e “Período de encaminhamento” (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano).

Para avaliar os Pedidos de Informação, os formulários de pesquisa de satisfação passaram a incluir as seguintes perguntas:

- a. A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?
- b. A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?
- c. A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?

A pergunta “b” foi destinada para os usuários que tiveram seu pedido de acesso a informação parcialmente atendido. E a pergunta “c” para os usuários que tiveram o acesso a informação negado.

Em 2022, 2 usuários que solicitaram o pedido de acesso a informação responderam a pesquisa de satisfação. Um pedido teve o acesso a informação concedido, e o outro usuário solicitou uma informação inexistente na Estatal, ambos responderam “muito satisfeito” para as respostas recebidas.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria da CeasaMinas continua cumprindo sua missão em atuar como interlocutora e mediadora entre a Estatal e seus usuários, buscando a melhoria dos serviços públicos prestados.

As manifestações recebidas no exercício de 2022 demonstraram que a participação do cidadão na busca pela melhoria dos serviços da Estatal tem crescido a cada ano que passa desde a implantação desse canal. O amadurecimento da Ouvidoria da CeasaMinas vem proporcionando aos usuários melhor atendimento das suas demandas.

Dentre as possibilidades para 2023, vislumbra a elaboração do Manual de Ouvidoria que regulamentará a nova metodologia de trabalho, assim como melhoria da ouvidoria interna, atualização da normatiza interna sobre a ouvidoria, treinamentos e a busca constante da melhor atendimento ao cidadão.