



CEASAMINAS

Centrais de Abastecimento

OUVIDORIA DA CEASAMINAS

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

1º Trimestre 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
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 - 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 **1º trimestre de 2022**. 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 2022 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 a ser realizados em dezembro de 2021. Os demais trabalhos do setor mantiveram-se 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 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

No período de janeiro a março de 2022, foram registradas 69 manifestações, detalhadas logo mais à frente. 13 delas foram arquivadas por apresentarem duplicidade ou impossibilidade de encaminhar a outros órgãos, por abordarem questões externas à competência da CeasaMinas. Sendo assim, os dados apresentados no relatório levarão em consideração as 56 manifestações válidas.

Em comparação com o trimestre anterior, quando foram registradas 87 manifestações, foi observada uma queda no número das demandas registradas ao sistema Fala.BR. Mas, se compararmos o período em análise ao 1º trimestre de 2021 (41 manifestações), verificamos aumento de 36,5% nas interações.

Percebe-se, assim, que mesmo apresentando queda em relação ao momento anterior, o primeiro trimestre do ano - em que normalmente há menor busca pelo atendimento da Ouvidoria - houve aumento na utilização dos serviços da seção, se comparando ao mesmo intervalo nos anos anteriores, o que reafirma o contínuo crescimento da demanda e da confiança percebida pela audiência da Estatal.

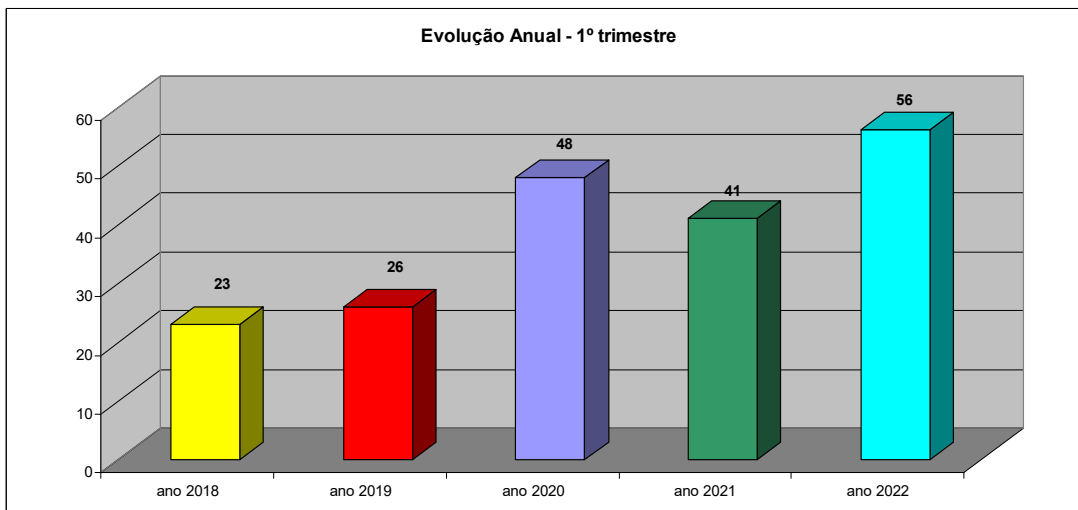


Gráfico 1: Evolução anual
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2022)

2.2.1 Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

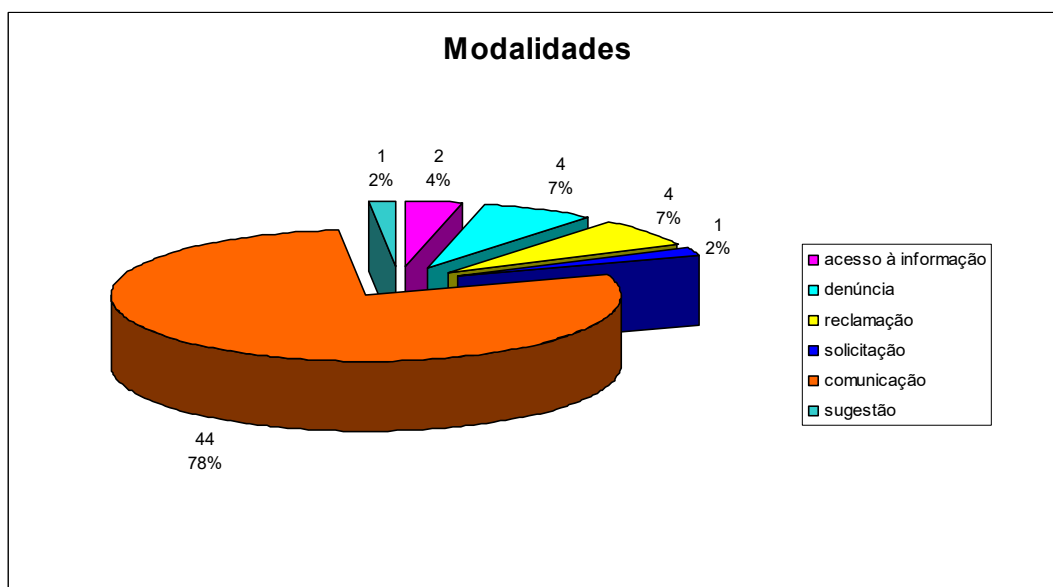


Gráfico 2: Ocorrência por tipo de manifestação
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2022)

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 "Elogio" no período. O tipo "Simplifique" não se aplica à

realidade da Estatal. Conforme vem acontecendo nos últimos trimestres, o período em análise não fugiu à regra, apresentando o predomínio da modalidade "Comunicação" (78%) frente as outras. Houve certo equilíbrio entre as demais opções no período analisado: quatro demandas cada (7%) dos tipos "Reclamação" e "Denúncia"; seguidos de duas demandas (4%) do tipo "Pedido de Acesso à Informação" e, por fim, uma demanda cada (2%) das categorias "Solicitação" e "Sugestão".

2.2.2 Canais de Contato

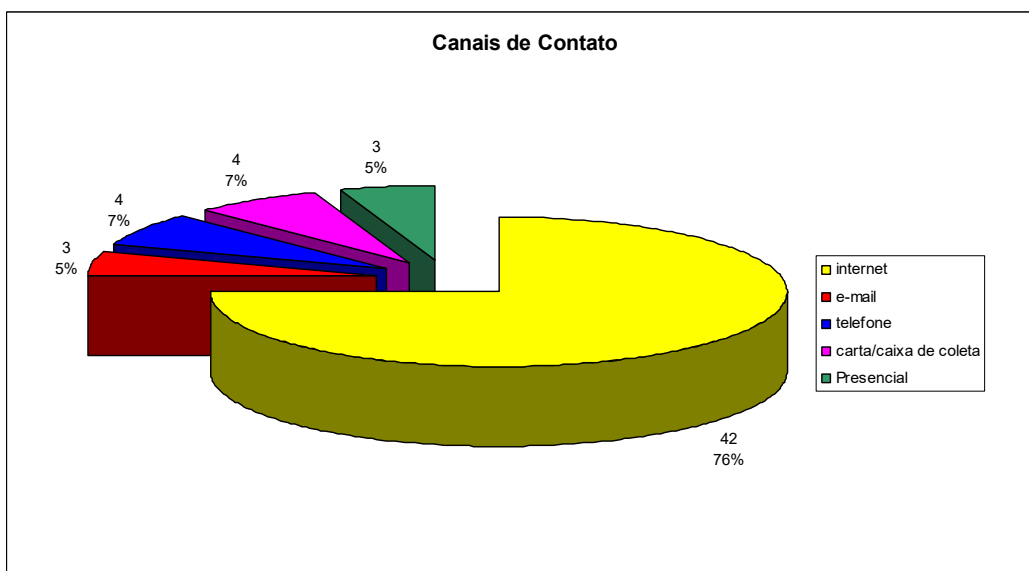


Gráfico 3: Formas de Contato - Canais
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2022)

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 (reativado no fim de 2021).

Pela análise desse gráfico, percebe-se que no 1º trimestre de 2022 as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR - alcançaram um total de 76% (42 registros), sendo o mais procurado pelos usuários da Ouvidoria. O fenômeno observado reafirma o crescimento do canal "internet" como o mais buscado pelos usuários da Ouvidoria. Em segundo lugar na preferência dos cidadãos se encontram os canais "carta" e "telefone", com quatro registros e 7% do total cada. Como terceiro colocados estão os meios "presencial" e "e-mail", que registraram três incidências cada (5%). Com o retorno do atendimento realizado pessoalmente, verificamos que esta é uma opção que também agrada ao usuário dos serviços da Seção, tendo em vista o aumento gradativo da sua procura após a flexibilização das medidas sanitárias de prevenção à COVID-19 no fim do ano de 2021.

2.2.3 Grupos de Assuntos

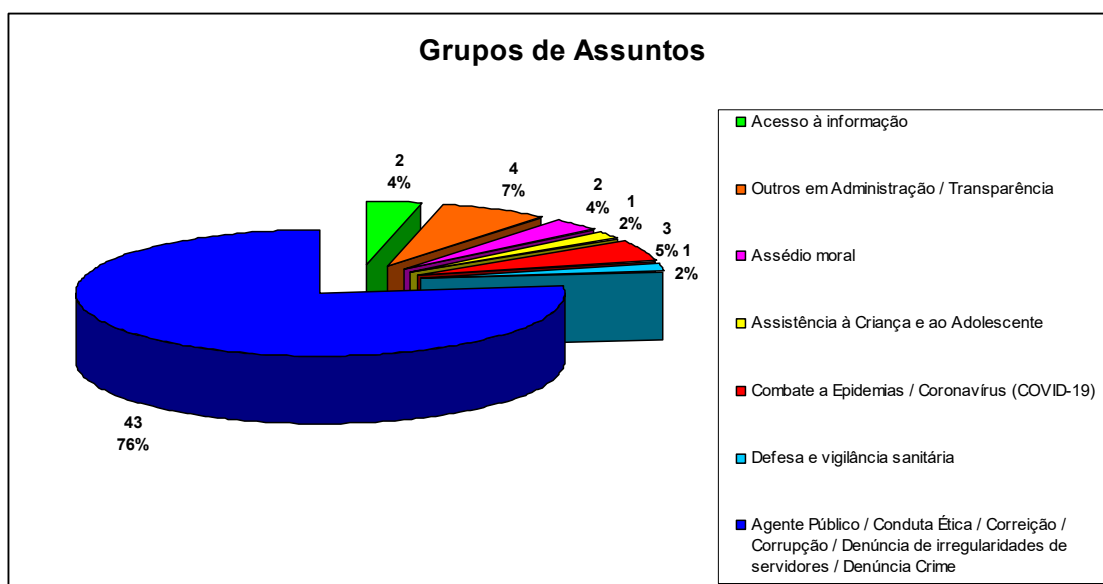


Gráfico 4: Grupos de Assuntos
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2022)

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 2022

englobam sete grupos de assuntos, sendo que o mais frequente no período foi “Agente Público / Conduta Ética / Correição / Corrupção / Denúncia de irregularidades de servidores / Denúncia Crime”, com 76% do total recebido (43 registros). Nesse bloco, as demandas mais comuns tratam de denúncias relacionadas aos empregados e à diretoria da Estatal.

Em segundo lugar, estão “Outros em Administração / Transparência”, com 7% (quatro registros) e traz demandas com foco na gestão da Estatal e seus entropostos.

Em terceiro lugar vem o agrupamento “Combate a Epidemias / Coronavírus (COVID-19)”, com três manifestações, representando 5% do total. O tema apresenta crescimento em função do aumento dos casos de infecção por COVID-19 no fim de 2021 e início de 2022.

Empatados na 4ª posição temos os temas “Assédio moral” e “Acesso à Informação”, com 4% do total e duas manifestações cada.

Em seguida, com 2% das demandas e 1 registro cada, encontram-se os grupos “Assistência à Criança e ao Adolescente” e “Defesa e vigilância sanitária”.

2.2.4 Perfil do Usuário

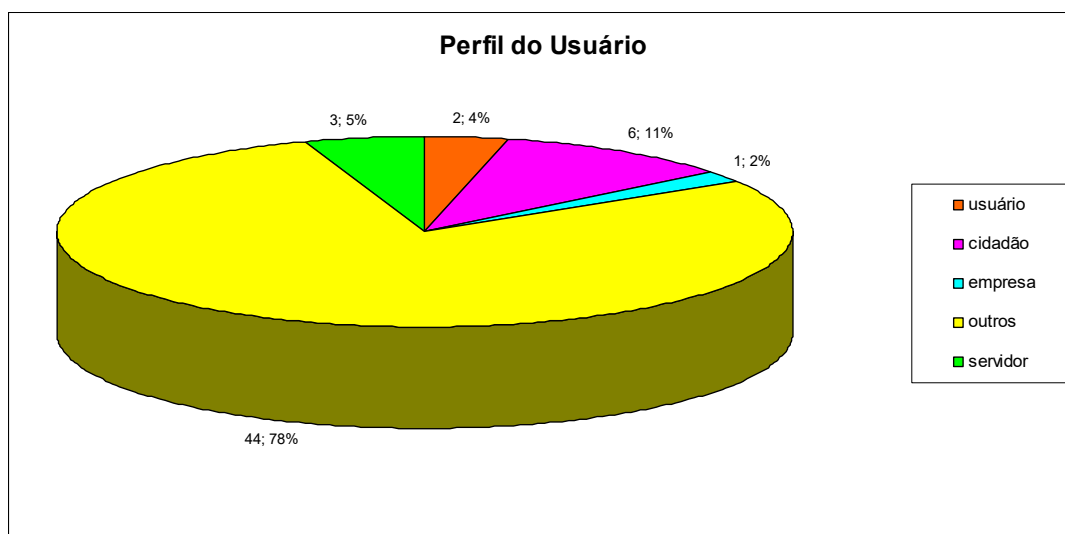


Gráfico 5: Perfil do Usuário
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2022)

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 maior parte dos registros (74% - 44 registros) vem de manifestantes anônimos, sendo isso ainda reflexo de um fenômeno percebido no ano anterior, que apresentou grande crescimento no número de manifestações enviadas sem identificação do autor.

O tipo "Cidadão", em segundo lugar, respondeu por 11% do total, com seis registros. "Servidor" vem em seguida, com 5% (três registros), seguido da classe "Usuário", que são os produtores rurais, concessionários e seus funcionários, carregadores/chapas e compradores, com duas ocorrências e 4% do total. Por fim, o gênero "Empresa" apresentou somente um registro (2% do total).

2.2.5 Acompanhamento Mensal

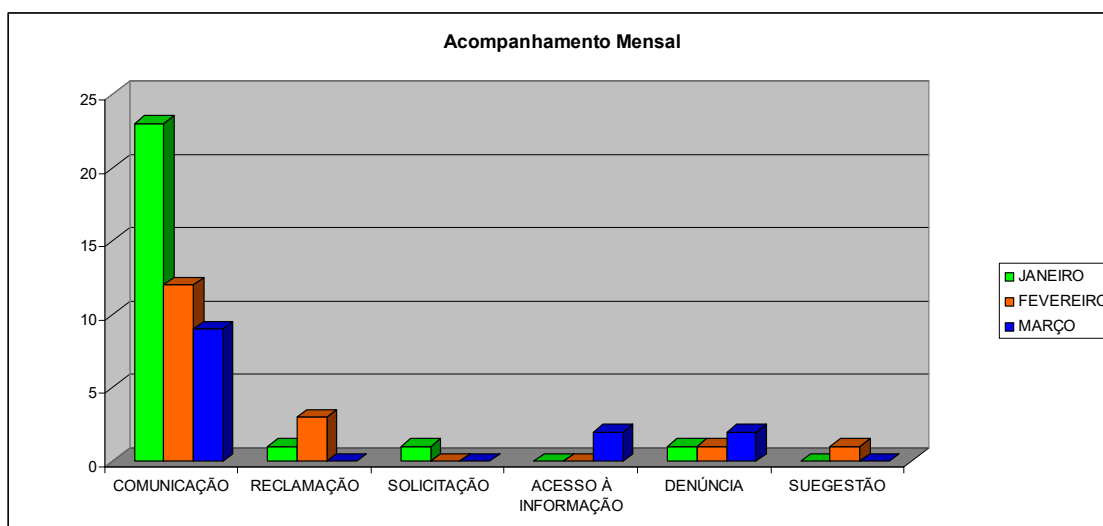


Gráfico 6: Acompanhamento Mensal
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2022)

No gráfico, é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre janeiro e março de 2022. Verificamos uma curva descendente no período. Em janeiro, foram recebidas 26 manifestações. Em fevereiro, 17 e em março, 13.

Em todo o intervalo de tempo o destaque foi para o tipo “Comunicação”, que se manteve na liderança em todo o período. O único tipo recorrente em nos três meses foi “Denúncia”. Por outro lado, as categorias “Solicitação” e “Sugestão” e “Acesso à Informação” só foram registradas em um único mês cada. “Reclamação” foi a segunda modalidade mais frequente em fevereiro, com três registros.

2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

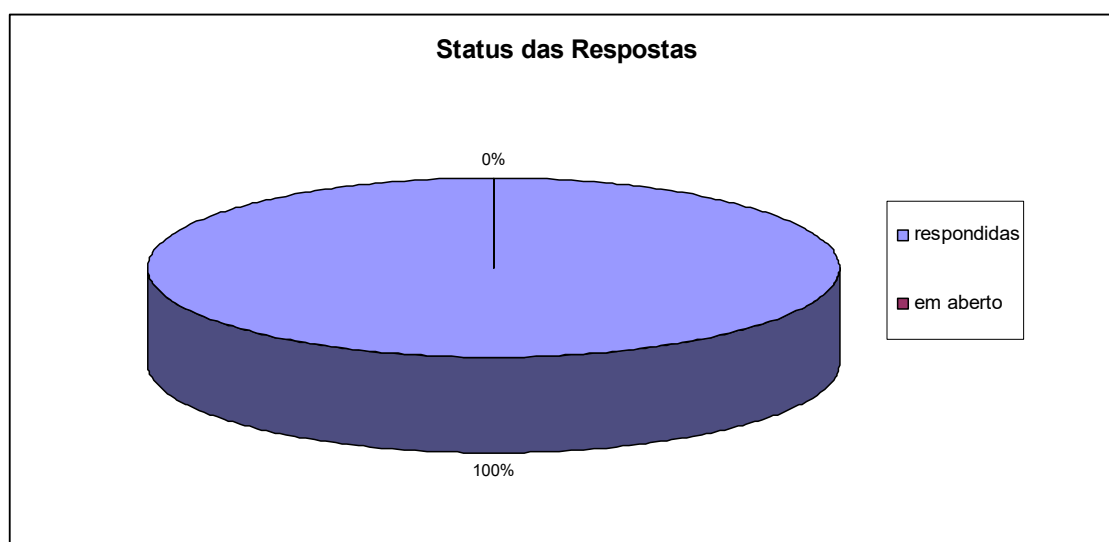


Gráfico 7: Status das respostas fornecidas pelas áreas consultadas
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2022)

Analisando o gráfico, verificamos que das 56 manifestações válidas, todas (100%) foram respondidas pelas áreas consultadas dentro do 1º trimestre de 2022.

2.2.7 Respostas aos Manifestantes



Gráfico 8: Status das respostas encaminhadas para os usuários
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 1º Trimestre 2022)

O gráfico demonstra que 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 2022, observamos o crescimento no número de demandas em relação ao mesmo período nos últimos quatro anos. No ano anterior, foram registradas 41 manifestações, contra 56 no lapso temporal analisado, um acréscimo de 36,6% no volume de manifestações recebidas no sistema Fala.BR.

Em comparação ao trimestre anterior, houve queda: 35,6%, visto que foram registradas 87 manifestações no 4º 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, devido a isso, a suspensão dos atendimentos presenciais e o seu gradativo retorno ao final de 2021, os cidadãos mantiveram a busca pelos serviços da Ouvidoria da CeasaMinas, fazendo valer o seu direito de realizar pedidos, manifestações e solicitações junto à esfera pública, o que demonstra a confiabilidade do órgão junto à comunidade em que se insere.

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 2022.

TALITA VIEIRA LOPES
OUVIDORA – CEASAMINAS