



**CEASAMINAS**

Centrais de Abastecimento

# **OUVIDORIA DA CEASAMINAS**

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**2º Trimestre 2022**

## 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
Gráfico 01 .....	04
2.2.1 Ocorrência por Tipo de Manifestação - Gráfico 02 .....	05
2.2.2 Canais de Contato - Gráfico 03 .....	06
2.2.3 Grupos de Assunto - Gráfico 04 .....	07
2.2.4 Perfil do Usuário - Gráfico 05 .....	09
2.2.5 Acompanhamento Mensal - Gráfico 06 .....	10
2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas - Gráfico 07 .....	11
2.2.7 Respostas aos Manifestantes - Gráfico 08 .....	11
<b>3. Considerações Finais.....</b>	<b>13</b>

## **1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES**

### **1.1 Considerações Iniciais**

O presente relatório visa apresentar o histórico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CeasaMinas no **2º 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 2º 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 abril a junho de 2022 foram registradas 79 manifestações e 19 delas foram arquivadas, as quais serão detalhadas logo mais à frente. Sendo assim, os dados apresentados no relatório levarão em consideração as 60 manifestações concluídas, que são aquelas que foram analisadas pela Ouvidoria, encaminhada para conhecimento e resposta das áreas responsáveis e respondidas no sistema Fala.BR.

Em relação ao trimestre anterior, houve maior número de manifestações arquivadas, por haver um grande volume de interações recebidas que apresentavam denúncias anônimas (modalidade comunicação), com diversas afirmações a respeito do corpo funcional e da diretoria da CeasaMinas, sem, no entanto, apresentarem razoabilidade, provas ou indícios de materialidade em relação aos fatos expostos. Devido ao anonimato dos seus autores, não havia, também, qualquer possibilidade de realização de coleta de informações adicionais para uma possível investigação por parte da Estatal. Entre as manifestações arquivadas há, também, as que apresentam duplicidade ou impossibilidade de encaminhar a outros órgãos, por abordarem questões externas à competência da CeasaMinas.

Em comparação com o trimestre anterior, quando foram registradas 56 manifestações, foi observado aumento de 7,14% no número das demandas registradas ao sistema Fala.BR. Na comparação do período em análise ao 2º trimestre de 2021 (57 manifestações), verificamos também o aumento de 5,26% nas interações.

Verifica-se, assim, a ocorrência de um aumento permanente na utilização dos serviços da Ouvidoria da CeasaMinas no decorrer do tempo, reafirmando a confiança percebida pela audiência da Estatal e a necessidade de incremento na estrutura da Seção, visando ofertar a mesma qualidade aos que buscam por atendimento.

No gráfico a seguir, apresentamos os números absolutos das manifestações recebidas pela Ouvidoria no sistema Fala.Br no segundo trimestre desde o ano de 2018, tendo em vista que os pedidos, mesmo arquivados, também demandam tempo e ponderação em seu tratamento, de forma a se cumprir a legislação vigente e as orientações emitidas pela Controladoria Geral da União (CGU).

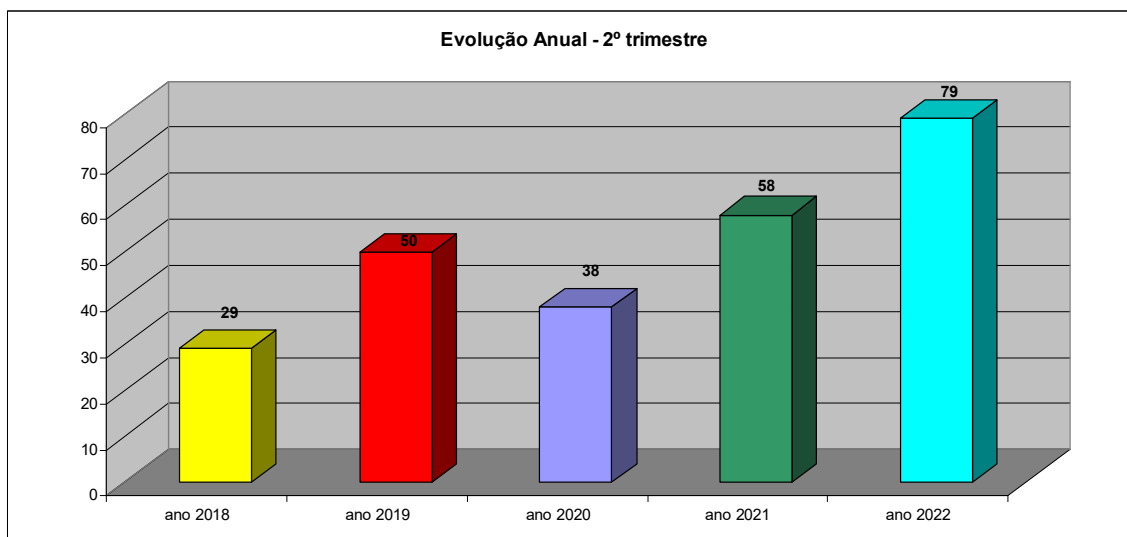


Gráfico 1: Evolução anual  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2022)

### 2.2.1 Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

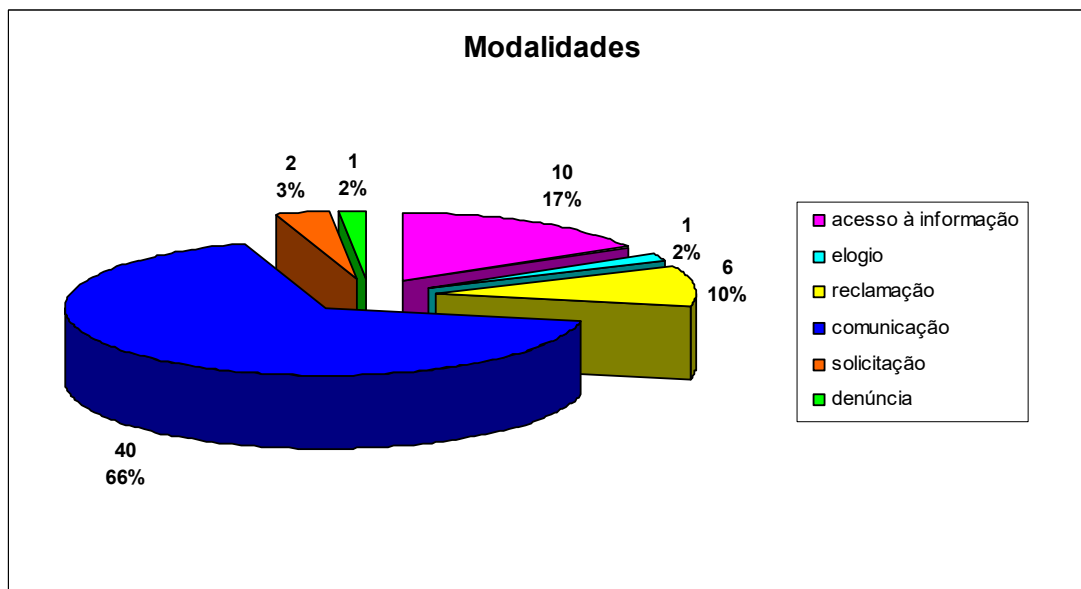


Gráfico 2: Ocorrência por tipo de manifestação  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2022)

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 "Sugestão" 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" (66%) frente às outras. A modalidade "Pedido de Acesso à Informação", segunda mais procurada, acumulou 17% das demandas recebidas. O tipo "Reclamação" respondeu por 6% do total no período, seguido por "Solicitação", com 3% do total. As categorias "Denúncia" e "Elogio" empataram com 2% cada das demandas recebidas no intervalo analisado, sendo que esta última dirigiu-se ao atendimento prestado por esta Ouvidoria.

## 2.2.2 Canais de Contato

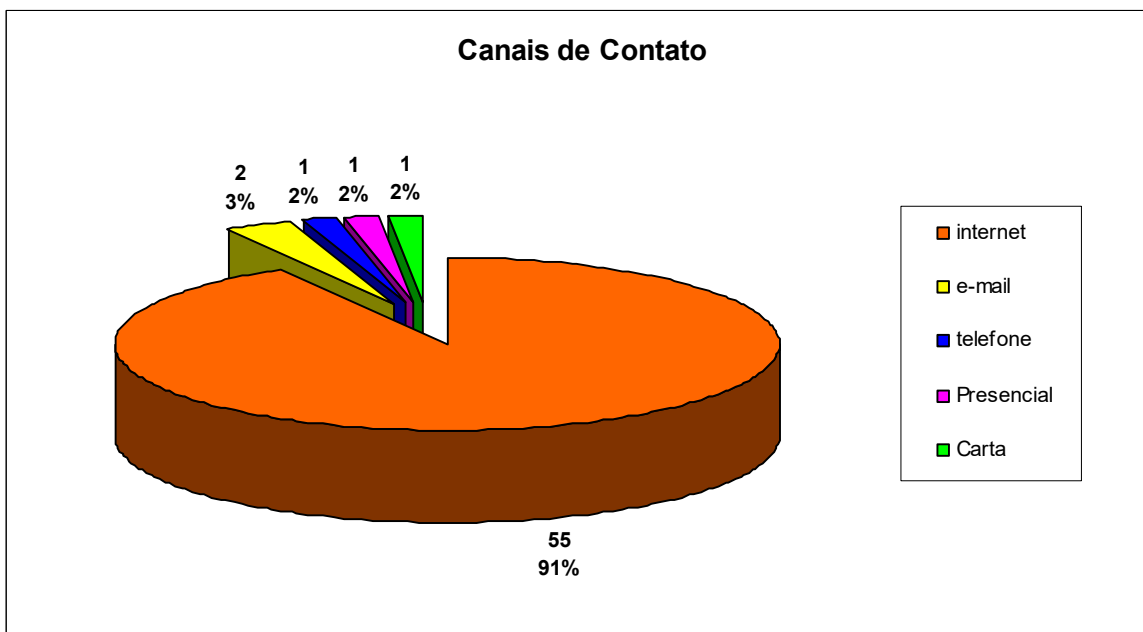


Gráfico 3: Formas de Contato - Canais  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2022)

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 (reativado em dezembro de 2021).

Pela análise desse gráfico, verifica-se que no 2º trimestre de 2022 as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR - alcançaram um total de 91% (55 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. No período anterior, o canal respondeu por 76% do total. Em segundo lugar na preferência dos usuários está o canal "e-mail", que registrou duas incidências (3%). Empatados com apenas uma ocorrência cada (2% do total) encontram-se os canais "carta",

“presencial” e “telefone”. Mesmo com o retorno do atendimento realizado pessoalmente, verificamos que esta é uma opção muito pouco procurada pelo usuário da Ouvidoria, em especial no período estudado.

### 2.2.3 Grupos de Assuntos

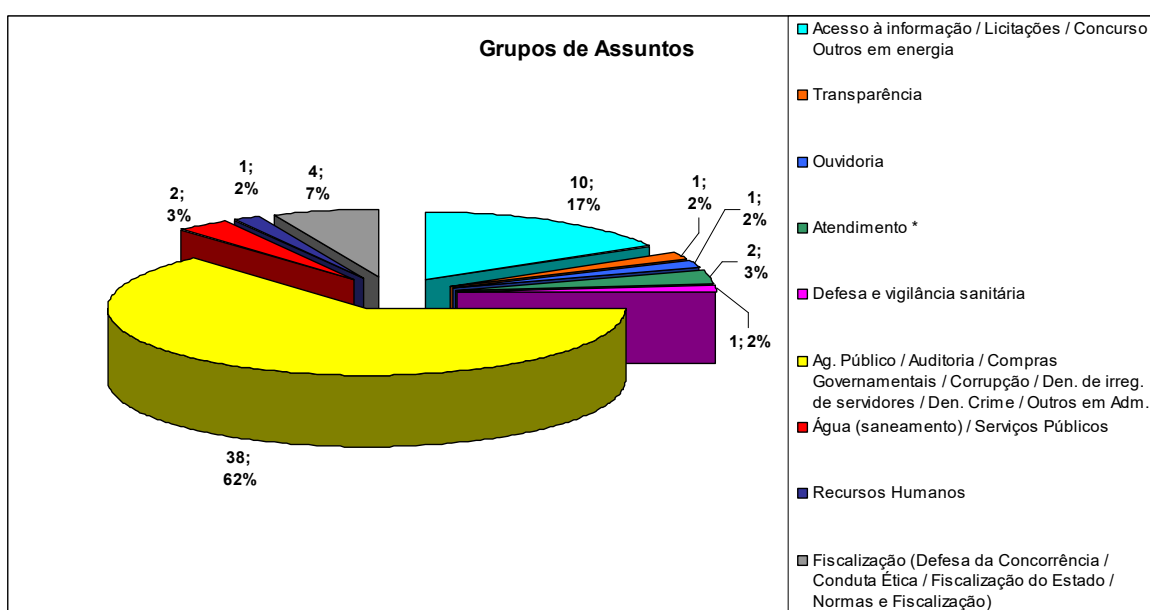


Gráfico 4: Grupos de Assuntos  
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2022)

As manifestações recebidas pela Ouvidoria no 2º trimestre de 2022 foram divididas em grupos específicos, de acordo com a pertinência temática da competência de cada setor da CeasaMinas. Englobam nove grupos de assuntos, sendo que o mais frequente no período foi “Agente Público / Auditoria / Compras Governamentais / Corrupção / Denúncia de irregularidades de servidores / Denúncia Crime / Outros em Administração”, com 62% do total recebido (38 registros). Nesse bloco, as demandas mais comuns tratam de denúncias relacionadas aos empregados e à diretoria da Estatal.

Em segundo lugar, estão “Acesso à informação / Licitações / Concurso / Outros em energia”, com 17% (dez registros) e traz variados pedidos de acesso à informação para a Estatal.



Em terceiro lugar temos o agrupamento relacionado à fiscalização: "Defesa da Concorrência / Conduta Ética / Fiscalização do Estado / Normas e Fiscalização", com quatro manifestações (7%) e apresenta demandas relacionadas a supostas irregularidades praticadas por concessionários e produtores rurais, trazidas por usuários dos entrepostos.

Empatados na 4ª posição verificamos os temas "Água (saneamento) / Serviços Públicos" e "Atendimento", com 3% do total e duas manifestações cada. O último assunto destaca-se por se relacionar a manifestações que foram dirigidas equivocadamente à CeasaMinas e, pelo seu teor, não era possível encaminhar às instituições que seriam responsáveis pelas demandas, pois elas não se encontram cadastradas no sistema Fala.Br. Ao verificarmos o anseio dos autores por uma solução às suas solicitações optamos por responder que haviam dirigido seu pedido à instituição errada, ao invés de arquivar, como também poderia ter sido feito.

Em seguida, com 2% das demandas e 1 registro cada, encontram-se os grupos "Transparência", "Ouvidoria", "Defesa e vigilância sanitária" e "Recursos Humanos", sendo que a última categoria refere-se a pedidos de empregados dirigidos ao Departamento de Gestão de Pessoas da empresa, mas que seus autores optam por encaminhar à Ouvidoria. Aqui, verificamos a necessidade da realização de ações educativas que promovam o direcionamento desses pedidos diretamente ao departamento responsável, tendo em vista a sua recorrência e da mesma forma, que o propósito de uma ouvidoria, além de receber denúncias, é **atuar como um canal de segunda instância de atendimento a reclamações e não como primeira opção**, como vem sendo frequentemente utilizado.

## 2.2.4 Perfil do Usuário

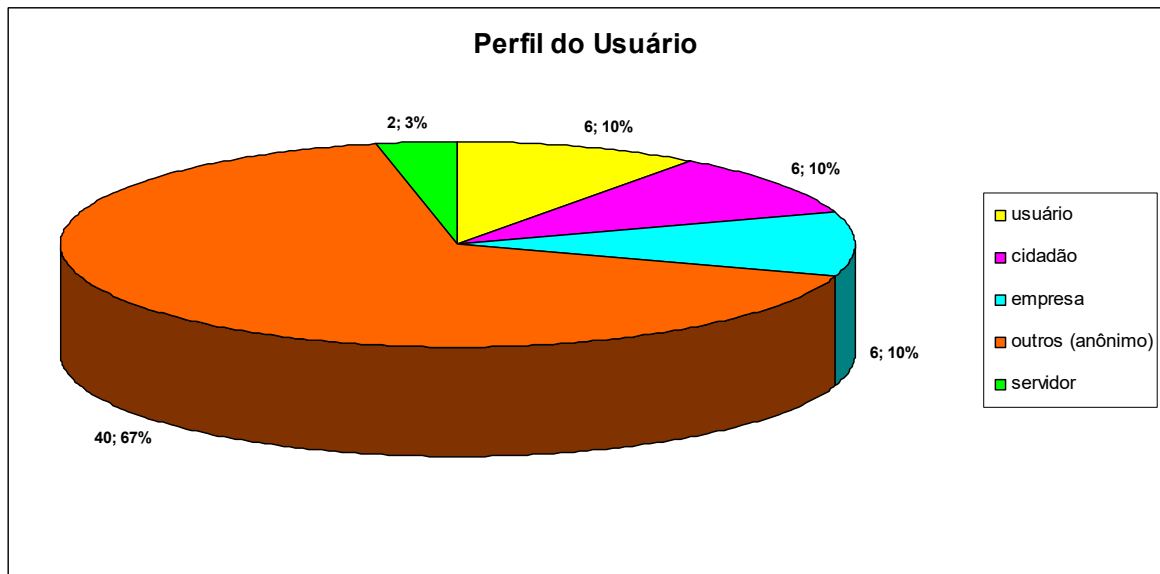


Gráfico 5: Perfil do Usuário  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2022)

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 (67% - 40 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.

Em segundo lugar, os tipos "Usuário", "Cidadão" e "Empresa" responderam por 10% do total cada um.

O usuário "Servidor" vem em seguida, respondendo por 3% da totalidade, obtendo duas manifestações registradas.

## 2.2.5 Acompanhamento Mensal

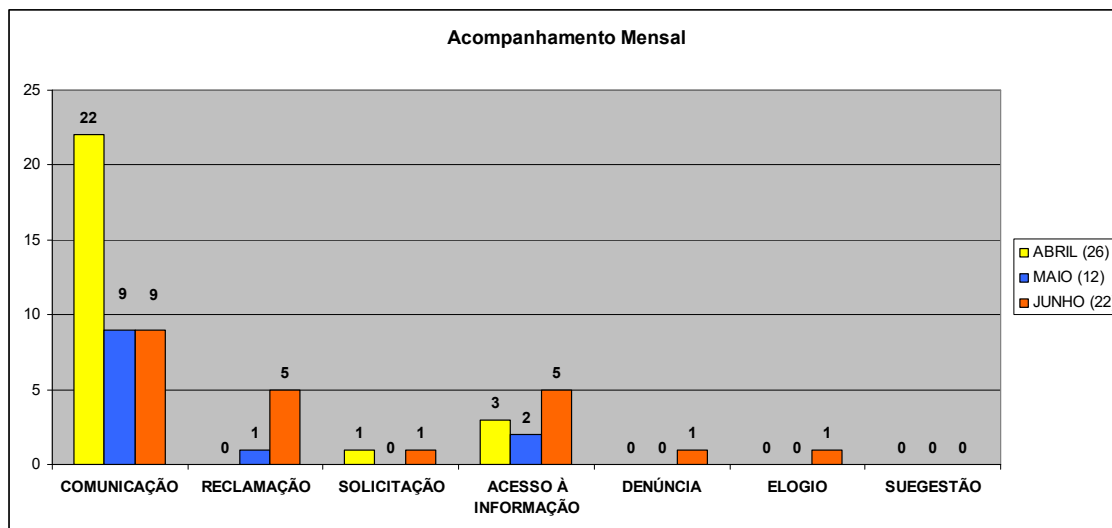


Gráfico 6: Acompanhamento Mensal  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2022)

No gráfico, é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre abril e junho de 2022. Verificamos um movimento descendente e depois ascendente no período. Em abril foram recebidas 26 manifestações. Em maio, 12 e em junho, 22.

Em todo o período o destaque foi para o tipo “Comunicação”, que se manteve na liderança no intervalo de tempo; seguido por “Acesso à Informação”. A categoria “Reclamação”, bastante frequente, obteve recuo no trimestre e apresentou apenas um registro em maio. Já no mês de junho, registrou cinco pedidos. As modalidades “Denúncia” e “Elogio” apresentaram apenas uma incidência cada, ambas no mês de junho, enquanto o tipo “Sugestão” não foi registrado nenhuma vez no intervalo. “Solicitação” obteve somente duas ocorrências registradas, uma em abril e outra em junho.

## 2.2.6 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

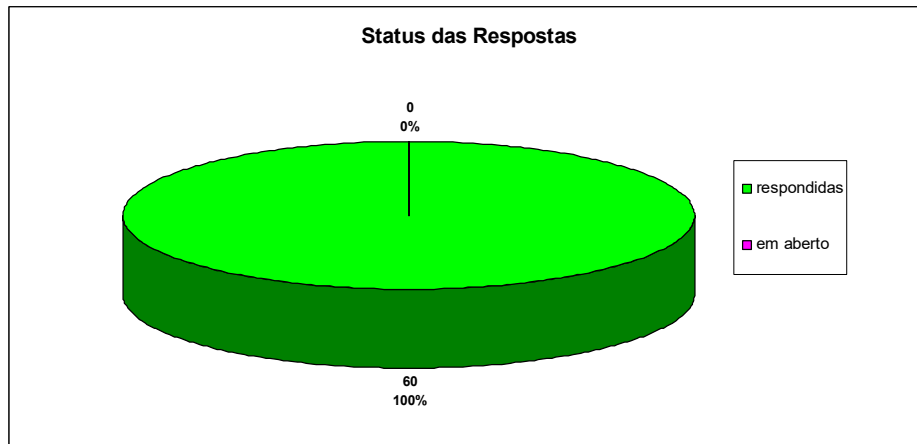


Gráfico 7: Status das respostas fornecidas pelas áreas consultadas  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 2º Trimestre 2022)

Analisando o gráfico, verificamos que 100% das manifestações válidas foram respondidas pelas áreas consultadas dentro do 2º 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 - 2º Trimestre 2022)

O gráfico demonstra que 100% dos atendimentos realizados foram solucionados dentro dos prazos estabelecidos e não houve registros de atrasos ou prorrogações na conclusão das manifestações. Este fator agrega satisfação e credibilidade aos serviços prestados por esta Ouvidoria.

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No exercício das funções institucionais da Ouvidoria da CeasaMinas no 2º trimestre de 2022, observamos o crescimento no número de demandas concluídas em relação ao mesmo período nos últimos quatro anos. No ano anterior foram registradas 57 manifestações, contra 60 no lapso temporal analisado; um acréscimo de 5,26% no volume de interações recebidas no sistema Fala.BR.

Em comparação ao trimestre anterior, também foi verificado crescimento, na quantia de 7,14%, visto que foram registradas 56 manifestações entre janeiro e março de 2022.

A partir da análise dos dados apresentados verificamos contínuo crescimento na busca pelos serviços da Ouvidoria da CeasaMinas, mesmo após o isolamento social imposto à grande parte da população, em virtude da pandemia do COVID-19. Os cidadãos permaneceram utilizando o atendimento oferecido pela Seção, 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 trabalha com o propósito de apoiar na solução dos problemas apresentados pelo público da Estatal em suas solicitações encaminhadas à Seção, na medida em que leva ao conhecimento dos departamentos responsáveis cada demanda recebida; o que proporciona à Estatal a oportunidade de conhecer as questões e os anseios relativos aos seus *stakeholders*, e traz novas perspectivas para a implementação de melhorias na qualidade geral dos serviços prestados pela empresa, e gera valor, além de incrementar a visibilidade da CeasaMinas perante a sua audiência.

Essa foi, portanto, a descrição analítica sucinta das atividades da Ouvidoria no 2º trimestre do ano de 2022.

**TALITA VIEIRA LOPES**  
OUVIDORA – CEASAMINAS