



**CEASAMINAS**

Centrais de Abastecimento

# **OUVIDORIA DA CEASAMINAS**

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES**

**3º 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 Manifestações Arquivadas x Concluídas .....	03
Gráfico 01 .....	04
2.3 Evolução anual das Manifestações .....	04
Gráfico 02 .....	05
2.4 Ocorrências por Tipo de Manifestação – Modalidades - Gráfico 03 .....	05
2.5 Canais de Contato - Gráfico 04 .....	06
2.6 Grupos de Assunto - Gráfico 05 .....	07
2.7 Perfil do Usuário - Gráfico 06 .....	08
2.8 Acompanhamento Mensal - Gráfico 07 .....	09
2.9 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas - Gráfico 08 .....	10
2.10 Respostas aos Manifestantes - Gráfico 09 .....	11
<b>3. Considerações Finais .....</b>	<b>12</b>

## **1. HISTÓRICO DAS ATIVIDADES**

### **1.1 Considerações Iniciais**

O presente relatório visa apresentar o histórico das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da CeasaMinas no **3º trimestre de 2022**. Nele, também é possível observar aspectos gerais das manifestações encaminhadas à Seção, tais como assuntos, perfil dos usuários, áreas demandadas e outros.

### **1.2 Desenvolvimento das Atividades**

No 3º trimestre de 2022 a Ouvidoria da CeasaMinas realizou suas atividades rotineiras relativas a atendimento, recebimento e encaminhamento necessários das manifestações acerca dos serviços prestados por esta estatal. Os trabalhos do setor mantiveram-se ativos, inclusive os atendimentos presenciais, suspensos em 19/03/2020 devido à pandemia do COVID-19 e retomados no fim do ano de 2021. Os atendimentos telefônicos, por e-mail e pelo sistema Fala.BR para o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, pedidos de informação e outros permaneceram inalterados.

O respeito aos prazos também se manteve no período, demonstrando grande esforço da Ouvidoria e demais departamentos da Empresa, para que mantivéssemos a mesma 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.

No período de julho a setembro de 2022 foram registradas 38 manifestações e 20 delas foram arquivadas, as quais serão detalhadas logo mais à frente.

### **2.2 Manifestações Arquivadas x Concluídas**

Merece destaque número de manifestações arquivadas, que desta vez, superou a quantidade a ser respondida, resultando na marca de 52,63%. A alteração se deu em virtude de modificações no fluxo de trabalho da Seção, que aprimorou a análise das demandas, resultando em uma drástica redução no encaminhamento de demandas cujo conteúdo carece de mais informações (ausência de razoabilidade, provas ou indícios de materialidade em relação aos fatos expostos, ou ainda, duplicidade) para ser encaminhado para a análise de outros departamentos. O trabalho foi uma elaboração conjunta, fruto de reuniões e discussões realizadas entre a Ouvidoria, alguns setores e a Chefia de Gabinete da Estatal, com vistas a otimizar as atividades realizadas pela Seção. A mudança trouxe mais produtividade e economia de recursos para o órgão e, conseqüentemente, para a Estatal. O gráfico a seguir ilustra o percentual de manifestações consideradas aptas x não aptas após a implantação das modificações.

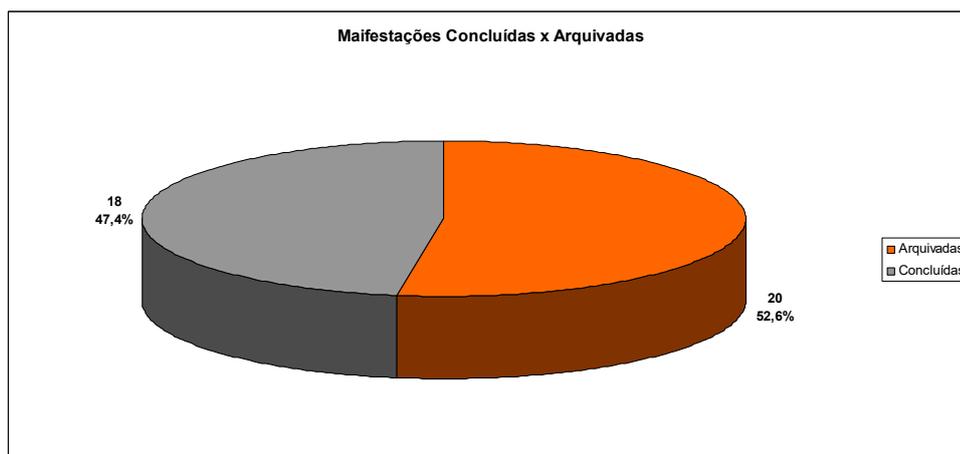


Gráfico 1: Manifestações concluídas x arquivadas  
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2022)

Dessa forma, os dados apresentados no relatório levarão em consideração as manifestações válidas, que são aquelas que foram concluídas: analisadas pela Ouvidoria, encaminhada para conhecimento e resposta das áreas responsáveis e respondidas no sistema Fala.BR.

Em comparação com o trimestre anterior, quando foram registradas 60 manifestações válidas, foi observada uma queda bastante considerável, de 66,67% no número das demandas registradas ao sistema Fala.BR. Na comparação do período em análise ao 3º trimestre de 2021 (62 manifestações concluídas), verificamos o mesmo comportamento.

### 2.3 Evolução anual das Manifestações

Constata-se, também, a ocorrência de queda significativa (38,7%) na utilização dos sistema Fala.Br no período analisado, após longo período de contínuo crescimento; registre-se desde 2018, quando os relatórios começaram a ser produzidos. Importante destacar que a nova metodologia de trabalho da Seção impactou a queda na quantia das manifestações concluídas (respostas incluídas no sistema Fala.BR), mas não no número absoluto de demandas registradas na plataforma. Assim, verificou-se redução global na utilização do Fala.Br no período e, conseqüentemente, na parcela concluída.

No gráfico a seguir, apresentamos os números absolutos das manifestações recebidas pela Ouvidoria no sistema Fala.Br no terceiro 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).

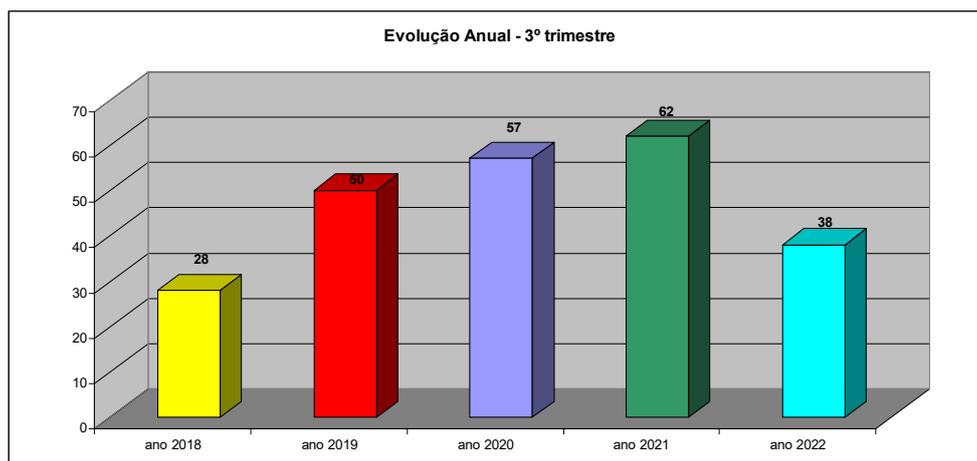


Gráfico 2: Evolução anual  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2022)

## 2.4 Ocorrências por Tipo de Manifestação - Modalidades

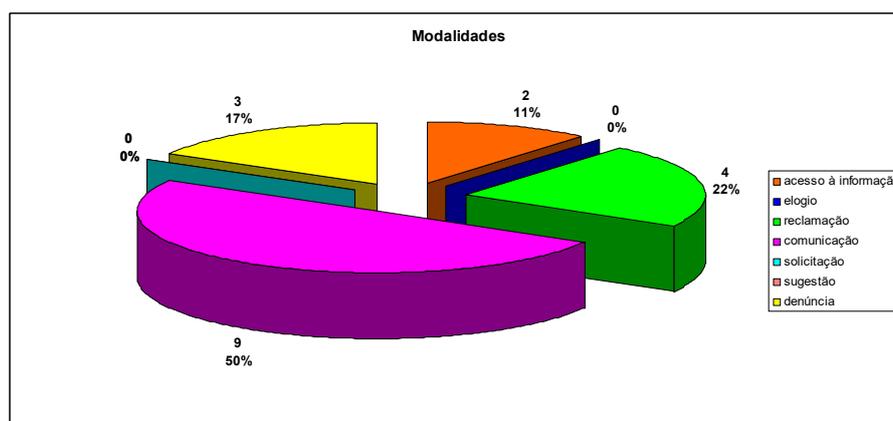


Gráfico 3: Ocorrência por tipo de manifestação  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2022)

Conforme demonstrado no gráfico, as manifestações variaram entre 3 das 7 formas possíveis de interação nesta Ouvidoria, uma vez que não houve nenhum registro de "Solicitação", "Elogio" e Sugestão" no período. O tipo "Simplifique", disponível no sistema Fala.Br, não se aplica à realidade da Estatal, portanto não é citado entre as demais opções. Conforme vem acontecendo nos últimos trimestres, o período em análise não fugiu à regra, apresentando o predomínio da modalidade "Comunicação" (50%) frente às outras. A modalidade "Reclamação", segunda mais procurada, respondeu por 22% do total no período. A categoria "Denúncia", em terceiro lugar, registrou 17% do total recebido, enquanto "Pedido de Acesso à Informação", acumulou 11% das demandas recebidas.

## 2.5 Canais de Contato

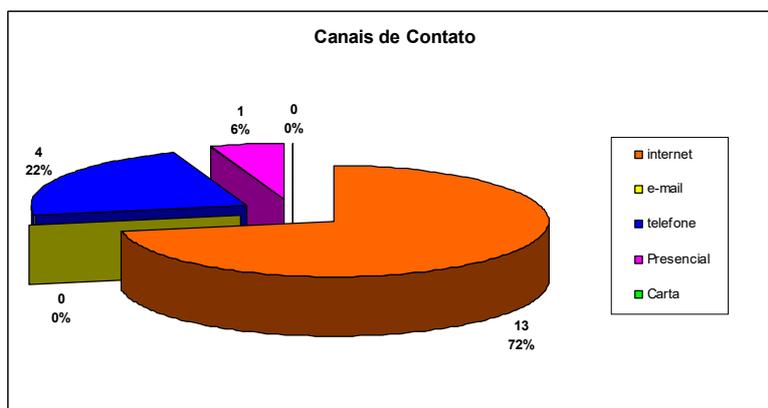


Gráfico 4: Formas de Contato - Canais  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2022)

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 3º trimestre de 2022 as manifestações recebidas pela internet - pelo canal Fala.BR - alcançaram um total de 72% (13 registros), sendo o mais procurado pelos usuários da Ouvidoria. O fenômeno observado reafirma a manutenção do canal "internet" como o mais buscado pelos usuários da Ouvidoria. No período anterior, o canal respondeu por 91% do total. Em segundo lugar na preferência dos usuários está o canal "telefone", que registrou 22% das incidências. Em último lugar e com apenas uma ocorrência (6% do total) encontra-se o canal "presencial". Mesmo com o retorno do atendimento realizado pessoalmente, verificamos que esta permanece sendo uma opção muito pouco procurada pelo usuário da Ouvidoria, em especial no período estudado. Os canais "carta" e "e-mail" não receberam manifestações no intervalo em análise.

## 2.6 Grupos de Assuntos

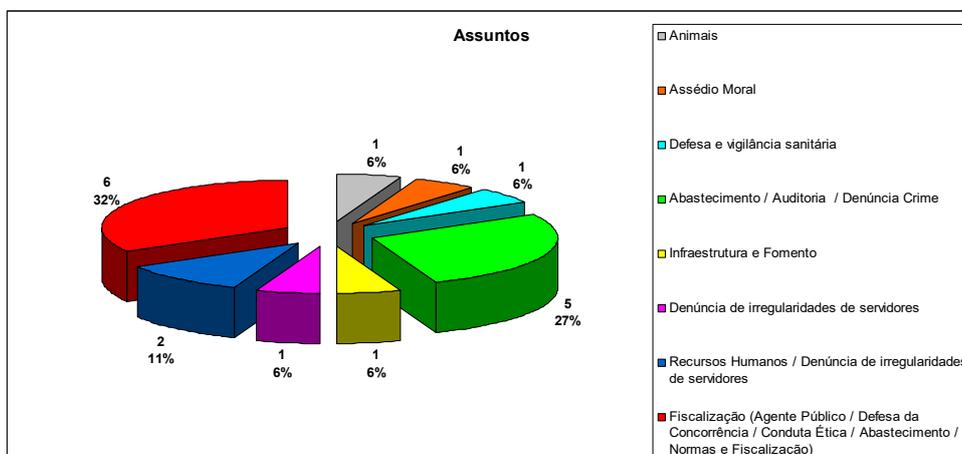


Gráfico 5: Grupos de Assuntos  
 Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2022)

As manifestações recebidas pela Ouvidoria no 3º trimestre de 2022 foram divididas em grupos específicos, de acordo com a pertinência temática da competência de cada setor da CeasaMinas. Englobam oito grupos de assuntos, sendo que o mais frequente no período foi relacionado a fiscalização das atividades de mercado realizadas na Estatal e supostas irregularidades praticadas por concessionários, associações e produtores rurais, trazidas por

usuários dos entrepostos. Os assuntos “Agente Público” / “Defesa da Concorrência” / “Conduta Ética” / “Abastecimento” / “Normas e Fiscalização”, registraram 32% do total recebido (6 registros).

Em segundo lugar, temos “Abastecimento” / “Auditoria” / “Denúncia” / “Crime”, com 27% (cinco registros) e traz demandas relacionadas a supostas irregularidades praticadas por servidores da Estatal.

Em terceiro lugar temos o agrupamento relacionado que traz os assuntos “Recursos Humanos” e “Denúncia de irregularidades de servidores”, com dois registros (11%) e apresenta demandas relativas ao Departamento de Gestão de Pessoas (DEREH) da Estatal, que poderiam ter sido enviadas diretamente para lá, sem precisar passar pela Ouvidoria. Aqui, reforçamos novamente 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 da 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.

Em 4º lugar, os temas “Animais” / “Assédio Moral” / “Defesa e vigilância sanitária” / “Denúncia de irregularidades de servidores” / “Infraestrutura e Fomento”, apontaram 6% do total, com uma manifestação cada.

## 2.7 Perfil do Usuário

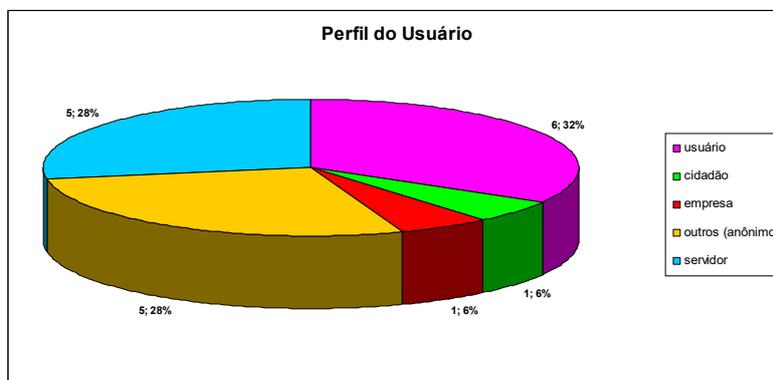


Gráfico 6: Perfil do Usuário  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2022)

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 da manifestações válidas (32% - seis ocorrências) vem de usuários dos entrepostos.

Em segundo lugar, os perfis "Servidor" e "Outros" (manifestantes anônimos), respondem por 28% da totalidade cada e registram cinco manifestações individualmente. Ressalta-se que, até o período anteriormente estudado, o perfil "Outros" liderava a autoria das manifestações consideradas válidas.

Os grupos "Cidadão" e "Empresa" responderam por 6% do total e apenas uma manifestação cada um.

O fenômeno percebido no período avaliado é fruto das mudanças implementadas na metodologia do trabalho da Ouvidoria, que com a utilização de critérios mais rigorosos aplicados na análise das manifestações recebidas, privilegiou as demandas aptas, ressalta-se, com informações mais relevantes, melhores condições para serem apuradas e maiores possibilidades de soluções a serem apresentadas pela Estatal às questões trazidas pelos usuários.

## 2.8 Acompanhamento Mensal

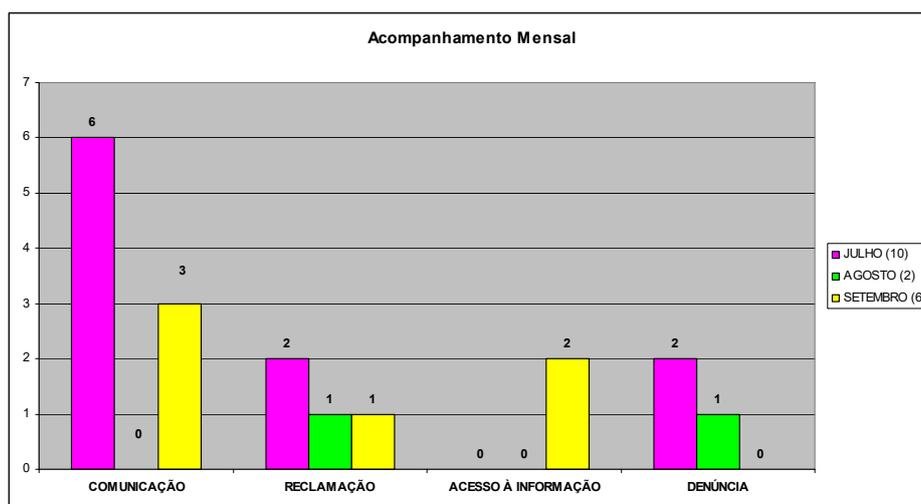


Gráfico 7: Acompanhamento Mensal  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2022)

No gráfico apresentado é possível comparar a incidência de cada modalidade de manifestação entre julho e setembro de 2022. Verificamos um movimento com forte queda e depois retomada do crescimento no recebimento de manifestações válidas no período. Em julho foram recebidas dez manifestações válidas. Em agosto, duas, e em setembro, seis.

Novamente no intervalo estudado o destaque foi para o tipo “Comunicação”, que se manteve na liderança em dois meses do lapso temporal e registrou nove manifestações, sendo que no mês de julho foram seis ocorrências válidas. O mês de agosto não apresentou registro válido da modalidade, enquanto setembro apresentou três incidências.

A categoria “Reclamação”, segunda mais frequente, registrou quatro demandas, estando presente em todos os meses do interstício. Duas ocorrências em julho e apenas uma registrada nos meses de agosto e setembro.

A terceira categoria mais recorrente, “Denúncia”, apresentou registros apenas em julho (duas) e em agosto (uma).

Em quarto lugar, a modalidade “Acesso à Informação” apresentou apenas dois registros, todos no mês de setembro.

## 2.9 Status das Respostas Fornecidas pelas Áreas Consultadas

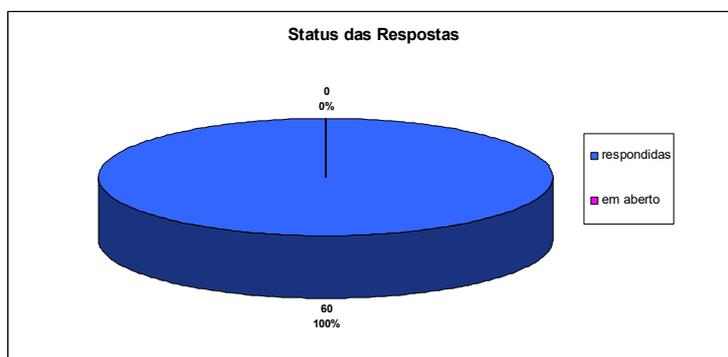


Gráfico 8: Status das respostas fornecidas pelas áreas consultadas  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2022)

Analisando o gráfico, verificamos que 100% das manifestações válidas foram respondidas pelas áreas consultadas dentro do 3º trimestre de 2022.

## 2.10 Respostas aos Manifestantes



Gráfico 9: Status das respostas encaminhadas para os usuários  
Fonte: Ouvidoria (Relatório de Manifestações Fala.BR - 3º Trimestre 2022)

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

### **3. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No exercício de suas funções no 3º trimestre de 2022, a Ouvidoria da CeasaMinas verificou decréscimo no número de demandas concluídas em relação ao mesmo espaço de tempo nos últimos quatro anos. No ano anterior foram registradas 62 manifestações válidas, contra 18 no lapso temporal analisado; uma queda de 70,97% no volume de interações recebidas no sistema Fala.BR. Ao compararmos os números totais, ainda assim verificamos encolhimento, porém bem menos acentuado. Temos 64 manifestações no mesmo período em 2021 contra 38 em 2022; um declínio de 40,6%

Em comparação ao trimestre anterior, também apuramos redução. Temos, em números absolutos, 79, e 60 válidas; uma queda de 70% nas manifestações recebidas analisadas e concluídas por esta Ouvidoria.

A despeito da queda do número de demandas recebidas, verificamos ser contínua a busca pelos serviços da Ouvidoria da CeasaMinas. Os cidadãos permaneceram utilizando o atendimento oferecido pela Seção, fazendo valer o seu direito de realizar pedidos, manifestações e solicitações junto à esfera pública, uma confirmação da credibilidade do órgão construída junto aos seus usuários no decorrer do tempo.

A Ouvidoria mantém o seu propósito de apoiar na solução dos problemas apresentados pelo público da CeasaMinas nas solicitações encaminhadas à Seção, na medida em que leva ao conhecimento dos departamentos responsáveis cada demanda recebida; proporcionando à Estatal a oportunidade de conhecer as questões e os anseios relativos aos seus grupos-alvo. Isso enseja novas perspectivas e possibilidades para a Estatal, uma vez que viabiliza a implantação de melhorias na qualidade geral dos serviços prestados e gera valor, além de incrementar sua imagem perante a audiência.

Essa foi, portanto, a descrição analítica sucinta das atividades da Ouvidoria no 3º trimestre do ano de 2022.

**TALITA VIEIRA LOPES**  
OUVIDORA – CEASAMINAS