CEASAMINAS
Centrais de Abastecimento

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA

2024

CONTAGEM

MARÇO - 2025

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Gráfico – Manifestações por ano..... 07
Figura 2 – Gráfico – Quem nos demanda? 08
Figura 3 – Gráfico – Meios de comunicação.....09
Figura 4 – Gráfico – Manifestações mensais - 2024..... 10
Figura 5 – Gráfico **–** Manifestações - Tipo.....11
Figura 6 – Gráfico **–** Manifestações - Assunto 12
Figura 7 – Gráfico **–** Compreensão.....15
Figura 8 – Gráfico **–** Satisfação 15

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 03

2 MANIFESTAÇÕES 05

2.1 Evolução das manifestações nos últimos 5 anos 07

2.2 Manifestações no ano de 2024 07

2.2.1 Quem nos demanda? 08

2.2.2 Meios de comunicação pelos quais somos demanados 08

2.2.3 Manifestações ao longo dos meses 09

2.2.4 Manifestações quanto ao Tipo 10

2.2.5 Manifestações quanto ao Assunto 12

2.2.6 Manifestações – maiores demandas e ações da CeasaMinas 12

3 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA 16

3.1 Tempo médio de resposta 16

3.2 Pesquisa de satisfação 12

3.2.1 Pesquisa destinada às manifestações do tipo Denúncia, Reclamação, Solicitação, Simplificação, Elogio e Comunicação 12

CONSIDERAÇÕES 16

REFERÊNCIAS 17

1. INTRODUÇÃO

Em conformidade com o que determina as normativas internas da empresa e também em cumprimento à 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, o presente relatório de gestão tem como objetivo apresentar as atividades realizadas pela Ouvidoria da CeasaMinas no ano de 2024. Serão apresentados os aspectos gerais das manifestações encaminhadas à Ouvidoria no período entre 1º de janeiro de 2024 à 31 de dezembro de 2024.

A Srª Sânia Barcelos Reis, que assumiu o posto de Ouvidora em 21 de agosto de 2023, acompanhou os trabalhos da Ouvidoria em todo o ano de 2024 e é quem produziu este relatório.

2. MANIFESTAÇÕES

Conforme previsto na Lei 13.460/2017, no Decreto 9094/2018 e na Portaria 581/2021 da Controladoria Geral da União, as Ouvidorias Públicas têm como função social a democratização do acesso dos cidadãos como sujeitos de diretos à administração pública, sendo estes público externo (usuários do serviço público prestado pela CeasaMinas) e público interno (empregados da CeasaMinas). Por vezes, as demandas trazidas pelos cidadãos configuram conflitos e é atribuição das Ouvidorias atuar na mediação e conciliação destes conflitos, conforme prevê o Art. 13 da Lei 13.460/2017, taxativamente:

> Art. 13 As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:
>
> I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
>
> II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
>
> III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
>
> IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
>
> V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
>
> VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
>
> VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Ainda, a Instrução Normativa 05/2018 da Ouvidoria Geral da União, as ouvidorias federais tem como atribuição, *in verbis,* "promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública".

É através das manifestações trazidas pelos usuários dos serviços públicos prestados pela CeasaMinas que a Ouvidoria exerce sua função social, dando a elas o devido encaminhamento e reafirmando assim o compromisso da CeasaMinas no cumprimento da função das Ouvidorias Públicas previsto em lei e estreitando a relação da empresa com a população destinatária de seus serviços. Dentre os tipos manifestações recebidas temos Denúncia, Acesso à Informação, Comunicação, Elogio, Reclamação, Sugestão, Solicitação e Simplificação (este último referente a procedimentos, serviços, empregados públicos e diretores da CeasaMinas).

O contato entre a Ouvidoria da CeasaMinas e os usuários ocorre por meios de comunicação diversos, sendo a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação da Fala.BR, disponibilizada pela Controladoria Geral da União – CGU, o mais utilizado. A Ouvidoria recebe manifestações também por cartas, e-mail, telefone e presencialmente, sendo todos estas registradas manualmente na Plataforma Fala.BR, garantindo assim o gerenciamento adequado das demandas trazidas por estes meios.

2.1 Evolução das manifestações ao longo dos últimos 5 anos

Observa-se, no ano de 2024, que as demandas recebidas pela Ouvidoria continuam em queda. Entre os anos de 2022 e 2023, houve uma diminuição de 34,4% de demandas recebidas pela Ouvidoria da CeasaMinas. Já em 2024, em comparação a 2023, a queda do recebimento de demandas foi de 21,15%.

Esta diminuição pode ser explicada, em parte, pelo arrefecimento dos impactos causados pela pandemia de Covid-19 no Brasil, bem como pela resolução de questões internas da empresa, como àquelas relacionadas a Acordo Coletivo de Trabalho, por exemplo e também as melhorias realizadas na infraestrutra dos entrepostos da CeasaMinas.

Imagem 01: Extrações realizadas em 10/03/2025 na plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/), abas "Painel Resolveu" utilizando os filtros "Órgão de Origem" (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e "Período" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de cada ano e arquivo "Pasta Ouvidoria – demandas site transparência).

2.2 Manifestações no ano de 2024

No exercício de 2024, foram recebidas 123 manifestações pela Ouvidoria, sendo 116 demandas concluídas e 7 arquivadas. Em comparação com o ano anterior, em que foram recebidas 156 manifestações, houve uma redução de 21,15%.

2.2.1 Quem nos demanda

A partir da análise das manifestações trazidas à Ouvidoria da CeasaMinas no ano de 2024, é possível concluir que o manifestante mais frequente é o "Usuários do Entreposto", com 36% das manifestações e engloba os usuários diretos dos serviços prestados pela Estatal, como os produtores rurais, concessionários, compradores, funcionários de empresas concessionárias, carregadores autônomos, entre outros. O manifestante do tipo "Anônimo", é o segundo mais frequente, representando 34% das manifestações enviadas. O manifestante "Cidadão", com 30%, é o terceiro mais frequente e está relacionado ao pedido de Acesso a Informação, onde é necessária a identificação. No gráfico abaixo, é possível visualizar a porcentagem de cada classe de demandantes da Ouvidoria:

Imagem 02: Extrações realizadas em 10/03/2025 na plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/), abas "Painel Resolveu", utilizando os filtros "Órgão de Origem" (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e "Período" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2024).

2.2.2 Meios de comunicação pelos quais somos demandados

Das 123 demandas finalizadas pela Ouvidoria, 79 foram enviadas pela Plataforma Fala.BR, 15 foram presenciais, 1 através de carta, 26 por telefone e 2 por foram enviadas por e-mail.

Analisando o gráfico abaixo, percebe-se que em 2024 as manifestações recebidas via Plataforma Fala.BR lideraram como o meio de comunicação mais utilizado pelos usuários da Ouvidoria da CeasaMinas, totalizando 64% do total de manifestações.

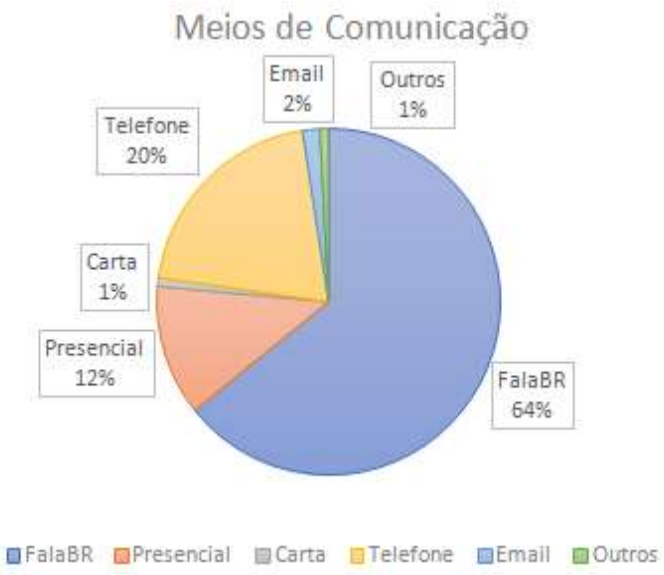

Imagem 03: Extrações realizadas em 10/03/2025 na plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/), abas "Painel Resolveu", utilizando os filtros "Órgão de Origem" (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e "Período" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2024).

2.2.3 Manifestações ao longo dos meses

De modo geral, conforme é possível observar no gráfico abaixo, há oscilação na quantidade mensal de manifestações recebidas ao longo do ano. Em 2024, nos meses de pico de recebimento de manifestações, a Ouvidoria se organizou de modo a realizar os encaminhamentos aos Departamentos competentes de forma ágil, garantindo assim o cumprimento dos prazos legais.

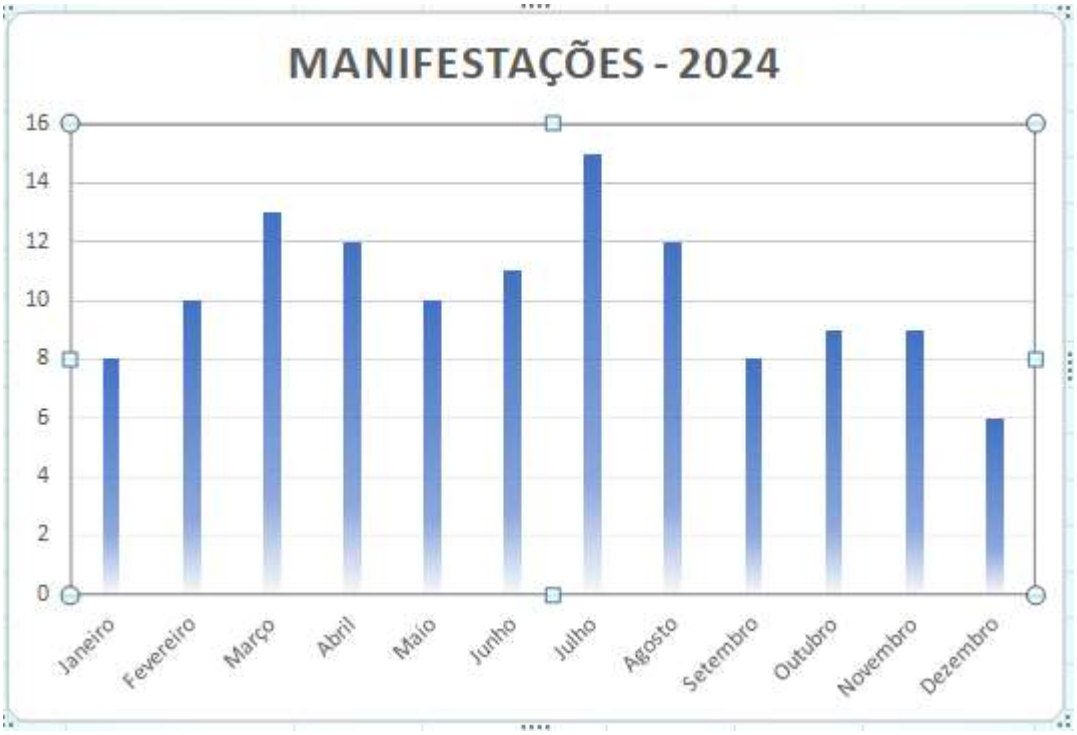

Imagem 04: Extrações realizadas em 10/03/2025 na plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/), abas "Painel Resolveu", utilizando os filtros "Órgão de Origem" (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e "Período" (primeiro ao último dia de cada mês do ano de 2024).

2.2.4 Manifestações quanto ao Tipo

Conforme supramencionado, as manifestações recebidas pela Ouvidoria da CeasaMinas são dos tipos Denúncia, Acesso à Informação, Elogio, Reclamação, Solicitação, Simplificação e Sugestão.

As manifestações do tipo Denúncia são as mais frequentes, pois tem como característica principal o anonimato. As Denúncias representam 34% do total de manifestações recebidas em 2024, 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 Reclamações e Solicitações - que são tipos de manifestações equivalentes às Comunicações, mas identificadas -, ainda assim o número de Denúncias é maior que as outras duas somadas. Portanto, chega-se à conclusão de que quando o usuário leva ao conhecimento da CeasaMinas a prática de alguma irregularidade, ilegalidade ou

insatisfação, a preferência é por fazê-lo de forma anônima.

No gráfico abaixo, é possível verificar a quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria quanto à sua tipologia:

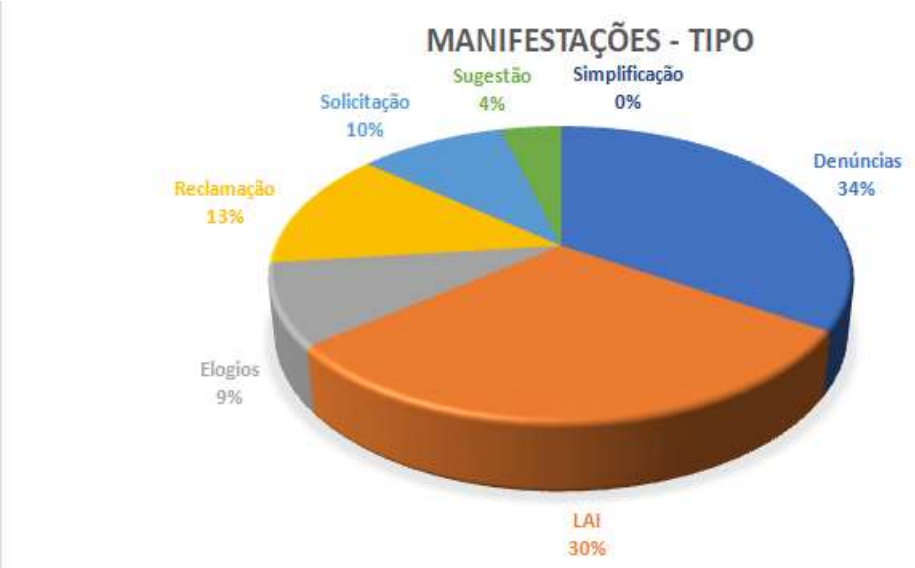

Imagem 05: Extrações realizadas em 10/03/2025 na plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/), abas "Painel Resolveu", utilizando os filtros "Órgão de Origem" (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e "Período" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2024).

2.2.5 Manifestações quanto ao Assunto

A categorização das manifestações destinadas à Ouvidoria da CeasaMinas utiliza como referência o campo "Assunto" disponível na Plataforma Fala.BR. No ano de 2024 foram recebidas 123 manifestações, conforme já detalhado anteriormente neste relatório e o gráfico abaixo ilustra a predominância dos assuntos:

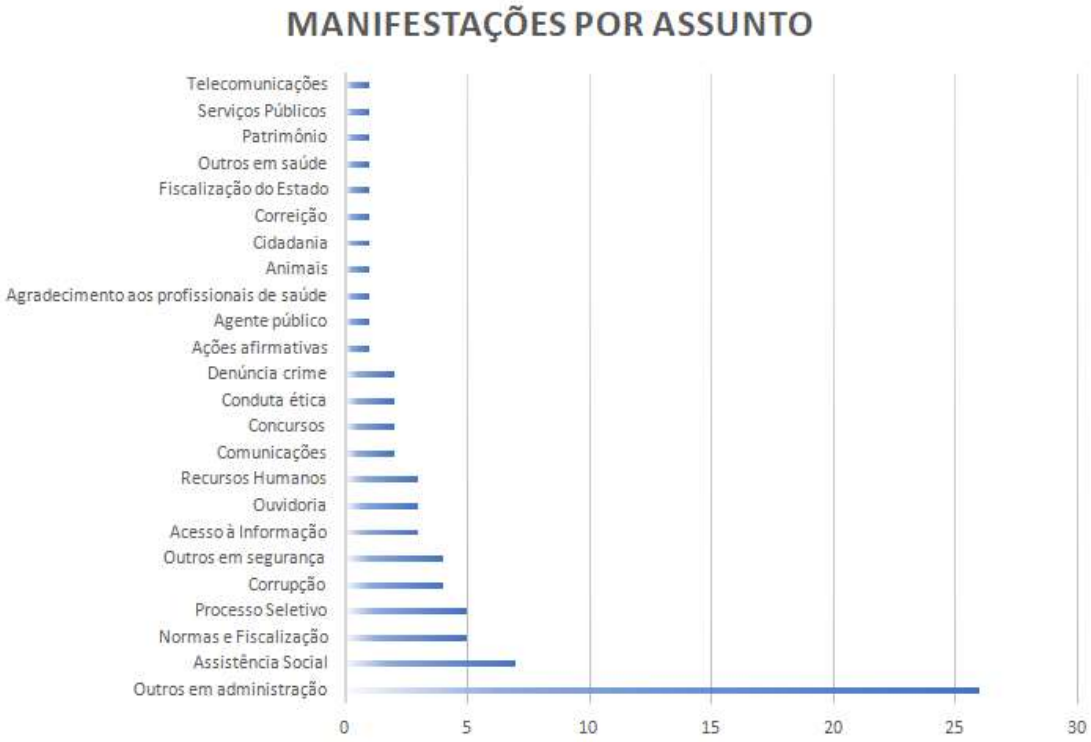

Imagem 06: Extrações realizadas em 10/03/2025 na plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/), abas "Painel Resolveu", utilizando os filtros "Órgão de Origem" (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e "Período" (01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2024).

2.2.6 Manifestações – maiores demandas e ações da CeasaMinas

As manifestações recebidas pela Ouvidoria da CeasaMinas são vindas, em maior parte, dos usuários dos mercados das Unidades da CeasaMinas de Contagem, Uberlândia, Barbacena, Caratinga, Governador Valdares e Juiz de Fora, sejam eles concessionários lojistas, produtores rurais e compradores. Entretanto, estas manifestações não possuem motivação predominante; nelas, são expressas as mais diversas questões de mercado, como aquelas relacionadas à infraestrutura (asfalto, energia elétrica, hidráulica, ilunminação, lixo); relacionadas a trânsito; desacordos comerciais; supostos atravessamentos de mercadoria;

desavenças entre concessionários vizinhos; segurança; dentre outros.

O mercado da CeasaMinas é plural. Em todas as Unidades, há rotatividade de lojistas, produtores e compradores. Há na empresa um Regulamento que regula as atividades no mercado e este mesmo Regulamento de Mercado é o norteador das atividades dos Orientadores de Mercado, que são empregados da empresa responsáveis pela fiscalização em campo. Para minimizar os impactos, a empresa vem intensificando esta fiscalização do comércio nos entrepostos e tem investido na melhoria da infraestrutura. Entretanto, algumas ocorrências são comuns ao tipo de negócio da CeasaMinas, dada a natureza do comércio de hortifrutigranjeiros que é altamente dinâmico e apresenta mudanças constantemente. Ainda assim, mesmo tendo a dinâmica de mercado como grande desafio, foi possível constatar a queda no número de manifestações recebidas pela Ouvidoria da CeasaMinas, dada a intensificação da atuação da empresa em sua atividade fim.

3 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

3.1 Tempo Médio de resposta

No que tange ao prazo de resposta, desconsideradas as manifestações arquivadas e as finalizadas, no ano de 2024 a Ouvidoria da CeasaMinas obteve um tempo médio de resposta de 18 dias.

Considerando o prazo legal determinado para atendimento das manifestações, em 2024 não houve demandas atendidas fora do prazo. Isso demonstra que a implantação do Manual de Procedimentos Normativos tem contribuído de forma efetiva nas atividades realizadas pela Ouvidoria.

3.2 Pesquisa de satisfação

Por meio da plataforma Fala.BR, a Ouvidoria busca perceber a satisfação do usuário em relação as respostas dadas às demandas apresentadas. Sempre que uma resposta conclusiva é enviada pela Ouvidoria, o usuário é convidado a responder a pesquisa de satisfação. Embora tenha apresentado aumento se comparada aos anos anteriores, 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!"*.

3.2.1 Pesquisa destinada as manifestações do tipo Denúncia, Reclamação, Solicitação, Simplificação, Elogio e Comunicação

Em 2024, foram respondidas 03 pesquisas de satisfação referentes às respostas dadas pela Ouvidoria às manifestações do tipo Denúncia, Reclamação, Solicitação, Simplificação, Elogio e Comunicação. Este valor representa 0,41% do total das 123 manifestações concluídas. Os resultados em relação critérios das pesquisas apresentam os seguintes cenários:

Os três respondentes consideram que a resposta dada pela Ouvidoria à manifestação foi fácil de compreender

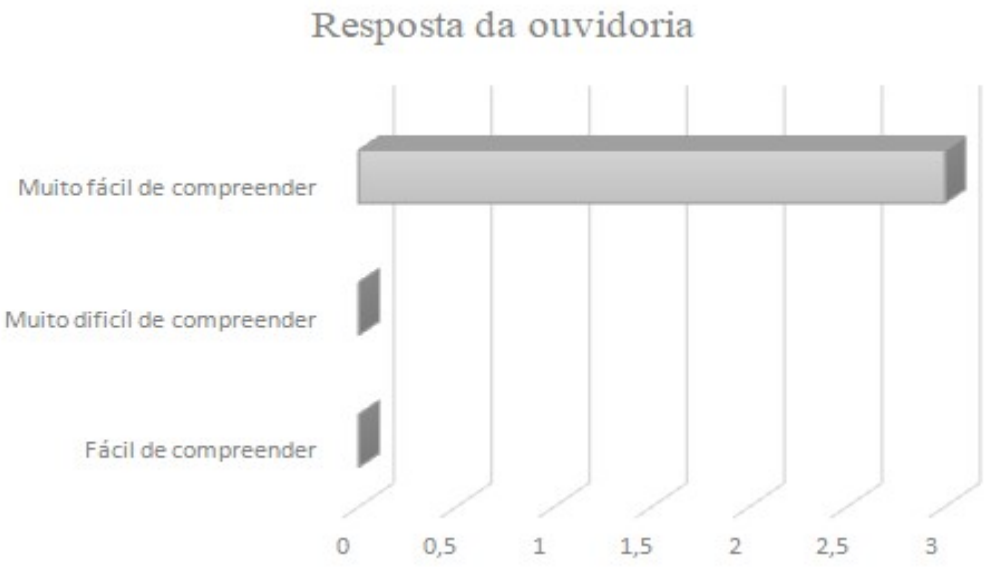

Imagem 07: Extrações realizadas em 10/03/2025 na plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/), abas "Resposta à pesquisa de Satisfação", utilizando os filtros "Órgão de Origem" (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e "Período de encaminhamento" (primeiro ao último dia de cada mês do ano de 2024).

Dos três respondentes da pesquisa, um se disse muito satisfeito, um se diz pouco satisefito e um se diz insatisfeito com a resposta dada pela Ouvidoria da CeasaMinas.

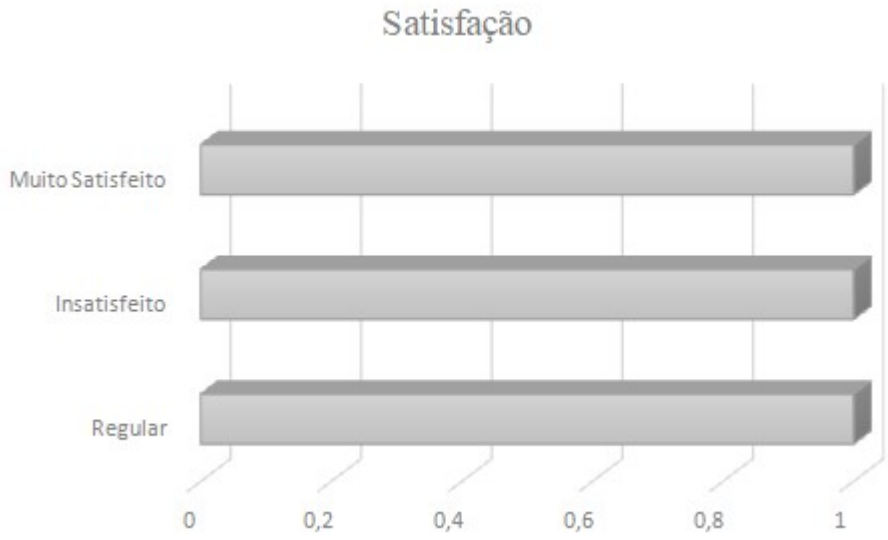

Figura08: Extrações realizadas em 10/03/2025 na plataforma Fala.BR (https://falabr.cgu.gov.br/), abas "Resposta à pesquisa de Satisfação", utilizando os filtros "Órgão de Origem" (Centrais de Abastecimento de Minas Gerais S/A) e "Período de encaminhamento" (primeiro ao último dia de cada mês do ano de 2024).

CONSIDERAÇÕES

A Ouvidoria da CeasaMinas vem reafirmando seu compromisso em cumprir com sua função social prevista em lei, atuando como interlocutora e mediadora entre a Estatal e seus usuários, buscando a melhoria dos serviços públicos prestados.

Dentre as possibilidades pensadas para o 2025 está a implementação do Projeto "Ouvidoria Itinerante", que consiste na visita da Ouvidoria às demais Unidades da CeasaMinas, a fim de que o acesso por parte do público localizado no interior do Estado seja otimizado e ampliado e que os empregados da empresa tenham maior conhecimento acerca das ferramentas disponíveis na Ouvidoria.

É perceptível o amadurecimento da Ouvidoria ao longo dos anos, proporcionando aos usuários melhor atendimento das demandas e reafirmando assim o compromisso no estreitamento da relação entre a CeasaMinas e os cidadãos destinatários de seus serviços.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei 13.460 de 2017**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em 10/03/2024.

BRASIL. **Decreto 9094 de 2018.** Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato20152018/2017/decreto/d9094.htm#:~:text=D9094&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20simplifica%C3%A7%C3%A3o%20do,Carta%20de%20Servi%C3%A7os%20ao%20Usu%C3%A1rio. Acesso em 10/03/2024.

BRASIL. **Plataforma FalaBR**. Disponível em: https://falabr.cgu.gov.br/web/home?modoOuvidoria=1. Acesso em 05/03/2024.

CEASAMINAS. **Resolução 02 de 2023 do Conselho de Administração da CeasaMinas**. Contagem, 2023.

CGU**. Portaria 581 de 2021**. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm#:~:text=D9094&text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20simplifica%C3%A7%C3%A3o%20do,Carta%20de%20Servi%C3%A7os%20ao%20Usu%C3%A1rio. Acesso em 10/03/2024