

Ouvidoria da Conab Relatório Anual de Gestão

EXERCÍCIO - 2019

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministra da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Tereza Cristina Corrêa da Costa Dias

Diretor-Presidente da Companhia Nacional de Abastecimento (Conab)

Guilherme Soria Bastos Filho

Diretor-Executivo de Operações e Abastecimento (Dirab)

Bruno Scalon Cordeiro

Diretor-Executivo de Gestão de Pessoas (Digep)

Cláudio Rangel Pinheiro

Diretor-Executivo Administrativo, Financeiro e de Fiscalização (Diafi)

José Ferreira da Costa Neto

Diretor-Executivo de Política Agrícola e Informações (Dipai)

Bruno Scalon Cordeiro

Presidente do Conselho de Administração

Paulo Márcio Mendonça Araújo

Presidente Substituto do Conselho de Administração

Raphael Vianna de Menezes

Conselho de Administração (Consad)

Maximiliano Ferreira Tamer

Silvio Farnese

Antonio Sávio Lins Mendes

Francisco Assis Xavier Segundo

Eudes de Gouveia Varela

Ouvidoria – Ouvir

Ouvidor interno - Gotardo Machado de Souza Júnior

Ouvidor Substituto – Leonardo Portilho Fernandes de Oliveira

Equipe de Colaboradores

Aeldo Protásio Luna Souza

Creusa de Oliveira

Luciano Henrique A. de Vasconcelos Padrão

Roberto Rodrigues Martins

Solange Aparecida Romão de Oliveira

Terezinha Lopes dos Santos

SUMÁRIO

I - Apresentação	4
II – Objetivo (da ouvidoria)	7
III – Canais de comunicação com a ouvidoria e os resultados de 2018	8
IV – Metodologia	9
V – Análise dos resultados	12
VI - Metas da ouvidoria para 2020	21
VII – Conclusão	23

I - APRESENTAÇÃO

Embora não seja surpresa para muitos o papel de Ouvidoria ou Ombudsman Office, ele passou a ter relevância para a Governança Corporativa, em função de suas responsabilidades, as quais passaremos a comentar. Apesar de a Ouvidoria da Conab sempre atentar para o compromisso com o usuário/cliente, a preocupação em apresentar o resultado das manifestações ao longo do exercício, ano civil, encontrava amparo em normas da Organização e orientações de boas práticas de Governança Corporativa. A partir de 2012, portanto, aplicando-se ao relatório de 2011, com o advento da Lei de Acesso à Informação – LAI, de 18 de novembro de 2011, regulamentado pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, as ouvidorias passaram a ter uma responsabilidade adicional na governança das instituições públicas, especialmente no acesso à informação.

Alguns anos depois, em 26 de junho de 2017, a Lei nº 13.460, disciplinou o § 3º do Artigo 37 da Carta Magna, cuja redação fora alterada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998. Ou seja, *in verbis*: “A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços (Texto incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998);
- II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII (Também, incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998) (Vide Lei nº 12.527, de 2011);
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública (Também, incluído pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998).”

Nesse diapasão, a Lei nº 13.460, de 26/06/2017, dispôs sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública em todos os níveis e esferas de Poder, sendo regulamentada pelos Decretos nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, e Decreto nº 10.228, de 06 de fevereiro de 2020, instituindo, também, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, e posteriormente, as bases para formação de um Conselho de Usuários, dando ainda outras providências, especialmente, pelo órgão central do Sistema, a Ouvidoria Geral da União.

Portanto, para melhor explicar as novas atribuições e responsabilidades das ouvidorias, especialmente no campo da Governança Corporativa, discorreremos mais sobre o assunto no âmbito da metodologia do presente relatório, mais adiante.

Ressalte-se, também, que este Relatório tem por objetivo apresentar as informações produzidas em função ora das relações com o usuário, fruto da atuação direta da Companhia, ora pelas exigências

legais diante de normas e regulamentos que se aplicaram a suas atividades no exercício de 2019. Vale mencionar que o relacionamento usuário/cliente x empresa/organização, internos e externos, construído ao longo de 2019, gerou uma complexa rede de informações que, independentemente da rigidez/relatividade contidas nas manifestações, a visão estatística, por meio de análises e comentários acerca de seus resultados, uma vez cotejados com os exercícios anteriores, pode refletir, em parte, o desempenho decorrente de resultado do funcionamento da gestão/administração da Organização.

Num breve histórico, é de mencionar que, por meio da **Resolução CONAD nº 006, de 26 de novembro de 2007**, a Companhia Nacional de Abastecimento (Conab), com o propósito de aprimorar o sistema de governança corporativa, implantou a Unidade Orgânica de Ouvidoria, a exemplo de outras corporações públicas e privadas.

No Estatuto aprovado em 2018, vigente a partir de julho de 2018, a Ouvidoria passou a ter novas atribuições e responsabilidades dentro do contexto da Governança Corporativa da Conab, passando a vincular-se ao Conselho de Administração, ao qual deveria reportar-se diretamente.

A partir do novo Estatuto da Companhia, vigente a partir de outubro de 2019, a Ouvidoria, a Auditoria e a Corregedoria, a exemplo da Procuradoria, passaram a ter a denominação “Geral” – de acordo com o Inciso XXIX do Art. 66, do Estatuto, definindo ainda as responsabilidades do Conselho de Administração quanto a nomeação, designação, exoneração e dispensa dos titulares dessas áreas. No Capítulo X, Unidades Internas de Governança, Seção I, Art. 127, determinou-se a essas Unidades: Auditoria-Geral, Área de Gestão de Riscos, Conformidade e Controles Internos, Ouvidoria-Geral e Corregedoria-Geral, definindo ainda, a política de seleção para as mencionadas Unidades. Na Seção IV, Art. 133, determinaram que a Ouvidoria passasse a vincular-se ao Conselho de Administração, ao qual deverá reportar-se diretamente, definindo, também, no Art.134, suas competências.

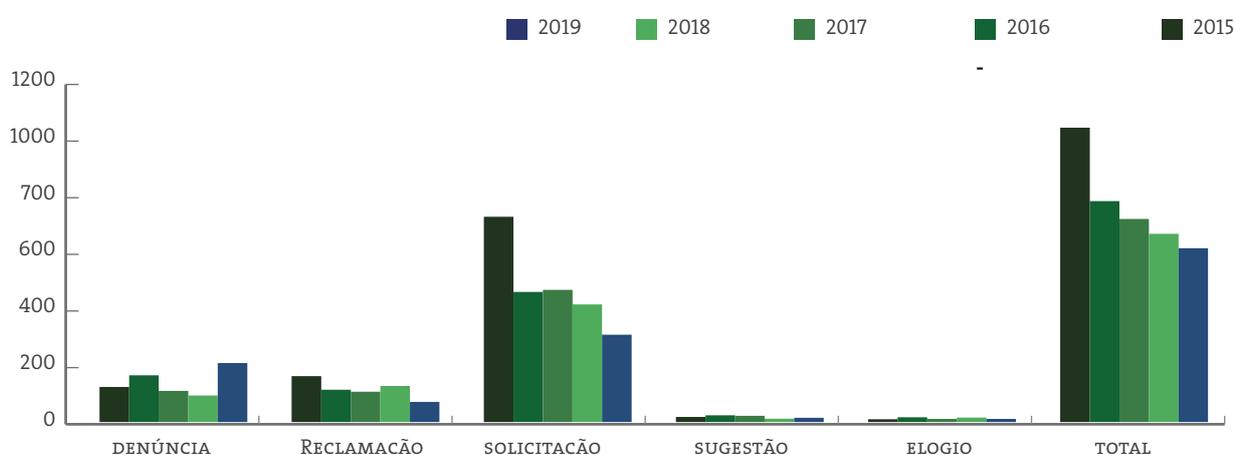
Em relação às competências, o Art. 134 dispôs sobre o recebimento e exame de sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral; receber, também, e dar encaminhamento às denúncias internas e externas, inclusive às sigilosas, relativas às atividades da Conab; e outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

Já no que tange ao Art. 135, a Ouvidoria deverá dar encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas suscitados e fornecer meios suficientes para os interessados acompanharem as providências adotadas. Nessa linha, a Ouvidoria da Conab aderiu à Rede de Ouvidorias do Poder Executivo, coordenada pela Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU) detentores da Plataforma Fala.BR, abrigando os sistemas e-Ouv e e-SIC, desde 02/01/2018.

A Ouvidoria recebeu e acompanhou, no exercício de 2019, **613 manifestações** (demandas) por meio dos seus canais de comunicação, no âmbito da plataforma Fala.BR (e-Ouv e e-SIC), objeto de comentário no item III. Além disso, este relatório traz em sua composição o conjunto de iniciativas, valores e atribuições desempenhadas pela Ouvidoria-Geral (Ouvir) ao longo do período, pautadas nos seguintes objetivos:

- i. Desenvolver eficientemente o seu papel institucional e sua missão;
- ii. Identificação de desafios e novos rumos, com reflexos diretos sobre o trabalho em desenvolvimento tanto da Ouvidoria-Geral quanto da Companhia, harmonizando suas reais necessidades, dos seus colaboradores e da comunidade externa;
- iii. Estabelecer uma interlocução com os usuários dos serviços prestados, processos, instrumentos e mecanismos operados pela Companhia, com foco nos resultados pretendidos/planejados. Nesse contexto, revela-se como importante unidade na contribuição efetiva para o aprimoramento (da eficiência/eficácia/efetividade) da condução e execução das políticas públicas inerentes à atuação da Conab.

Gráfico I - Comportamento das Manifestações por Natureza - Período 2015 - 2019



Fonte: Conab

Se cotejarmos o desempenho da Companhia ao longo dos últimos anos, 2015 a 2019, à medida que aumenta a atuação da Empresa, o universo de usuários e clientes cresce proporcionalmente à quantidade de demandas formuladas ao longo dos anos e vice-versa. Isso pode ser comprovado pela variação/comportamento proporcional em que, juntos, reclamações e solicitações, passaram a responder pela grande maioria das manifestações encaminhadas para a Ouvidoria, no período (vide Gráfico I, pág. 06).

Com o advento da Instrução Normativa OGU/CGU N° 05, de 18/06/2018, já em função da Lei N° 13.460, de 26/06/2017, foi estabelecido pelo órgão coordenador do Sistema Federal de Ouvidorias um comportamento uniforme sobre o conjunto de manifestações e seus desdobramentos. Diante disso, foram definidos vários procedimentos a serem seguidos pelas Ouvidorias Públicas Federais. Nesse contexto, destaca-se a classificação das manifestações, conforme o Art. 4º, em: I – Sugestão; II – Elogio; III – Solicitação; IV – Reclamação; e, V – Denúncia (no Gráfico I, pág. 06, utilizou-se o inverso da disposição proposta, apenas para efeito demonstrativo). Ressalta-se a observação de que, a partir de 2019, a Ouvidoria-Geral da Conab aderiu à Rede Nacional de Ouvidorias e à Plataforma Fala.BR, que passou a congrega o e-Ouv, e o e-Sic.

II – OBJETIVO (DA OUVIDORIA)

A Ouvidoria-Geral tem por objetivo atender ao cidadão, seja ele usuário/cliente interno ou externo, nos assuntos inerentes aos serviços prestados e nos processos de gestão da Companhia e aos relacionados às atividades por ela desenvolvidas. Isso a torna um importante instrumento de interação entre a instituição e a sociedade, com vistas a refletir melhorias na busca da identidade entre eficiência, eficácia e efetividade, na prestação dos serviços, com foco em soluções para os possíveis entraves na relação entre os demandantes (cidadão e instituições públicas e privadas) e a Companhia. Pode-se ressaltar que a Ouvidoria objetiva atender as demandas/manifestações com agilidade, de modo que os interlocutores possam ficar prontamente satisfeitos em suas dúvidas, reclamações, solicitações e sugestões.

É de se lembrar que, carência de informações, baixo padrão de transparência ativa, dados e explicações acerca dos mecanismos e instrumentos de Políticas Públicas em execução, e, ainda, os problemas gerados pela morosidade na liberação de recursos por parte do Governo, vêm contribuindo para um estado de ansiedade dos clientes, usuários e colaboradores, resultando em insatisfações e, no médio prazo, no crescimento da quantidade de manifestações de desagravo ou desaprovação da prestação de serviços.

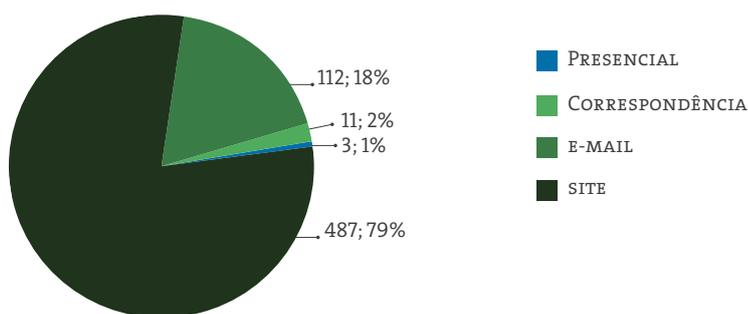
III – CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A OUVIDORIA E OS RESULTADOS DE 2019

A Ouvidoria-Geral possui no âmbito das relações organização/clientes (internos e externos) à disposição dos usuários/clientes/demandantes, no momento, quatro canais de comunicação para o encaminhamento de manifestações (demandas), que são:

- > Site da Conab (Fala.BR/ e-Ouv) ou (e-Sic – pedidos de informação);
- > E-mail;
- > Correspondência;
- > Presencial.

Em 2019, houve uma queda proporcional às manifestações encaminhadas pelo site, porém, representando elevação no percentual dessas manifestações recebidas, totalizando aproximadamente 79% e, em relação ao e-mail, representando uma redução, totalizando aproximadamente 18%. A escolha por ambos os canais de comunicação é reflexo, provavelmente, do crescimento do acesso aos meios eletrônicos de comunicação, bem como da maior rapidez e praticidade proporcionada por esses canais. A exemplo de 2018, onde o site (com 78%) e o e-mail (com 22%) foram os canais mais utilizados, desde a criação da Ouvidoria (Gráfico II).

Gráfico II - Resultado por Canal de Comunicação - 2019



Fonte: Conab

No exercício de 2019 (Gráfico II), as correspondências tradicionais (com apenas 11 manifestações, correspondendo a menos de 2%) vêm em terceiro lugar e, normalmente, é a forma de comunicação mais utilizada pelos usuários/clientela que não têm acesso à internet. Quanto às manifestações presenciais, em último lugar, com 3 demandas, ou menos de 1%, não houve representatividade, provavelmente, em virtude de se notar possível angústia comportamental dos stakeholders e usuários/clientes ou constrangimento, seja para, solicitar algo reclamar ou denunciar acerca da prestação de serviços da Companhia em geral.

IV – METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a consecução do presente relatório dispôs de duas linhas de ação: a primeira, busca explicar as razões de ser da Ouvidoria e a ferramenta que tornou possível a realização deste trabalho; a segunda, a partir da compreensão da primeira, ou em decorrência da primeira, razões que implicam na elaboração do presente relatório, contendo as seguintes observações:

1. No campo da legalidade, conforme observado anteriormente, o Art. 13 da Lei 13.460, de 26/06/2017, define que 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 da Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da 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.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e,
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e,
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na *internet*.

2. O mecanismo de funcionamento e processamento das atividades desenvolvidas na Ouvidoria, a partir do e-OUV ou do e-SIC, tem início por meio de um processo decisório onde, alguém/ interlocutor (interno ou externo), em busca de esclarecimentos acerca de um evento, fato ou transação, seja de procedimento interno ou de prestação de serviços da Companhia, geram demandas utilizando-se como meio os serviços prestados pela Ouvidoria. Por intermédio de manifestações, que podem ser: ora em função da informação incompleta (geradora de evento ou fato), ora em virtude de alguma transação envolvendo produtos ou serviços, prestados pela organização, em que se caracteriza algum tipo de insatisfação; e, também, no caso de informações inacessíveis. Nesse contexto, ocorre o surgimento de uma demanda, feita a partir de um dos canais de comunicação. Nessa relação de consumo/usuário, muitas vezes, em virtude das imperfeições nos contratos ou vícios geradores de situações que podem redundar em inconformismos, desconfiança e oportunismos interlocucionais. Ressalte-se ainda que tais iniciativas decorrentes geram situações cuja natureza, normalmente, são: registradas; classificadas e contabilizadas em sistema de modo que se possa, posteriormente, obter os resultados dessas demandas e, também, seja possível a promoção de estudos, análises e pesquisas sobre o funcionamento da Companhia, assim como aumentar a transparência da execução de suas atividades. No caso da Ouvidoria da Conab, todas as manifestações devem ser cadastradas no Fala.BR, no e-Ouv ou no e-Sic, sejam aquelas produzidas a partir do canal de comunicação pela internet, por meio do link “fale com a Ouvidoria”, no qual recebe a denominação de “site”, sejam pelos demais canais de comunicação, já mencionados. Como tais demandas são armazenadas em um banco de dados informatizado (e-Ouv e e-Sic), recebem um número identificador, sequencial, denominado NUP - e para acessar no Sistema e-Ouv ou e-Sic, basta colocar o seu e-mail, o que possibilita seu acompanhamento pela equipe da Ouvidoria, como também pelo demandante. No que concerne às demandas, o e-OUV e o e-Sic possibilitam, ainda, além da consulta por situação, atividade, unidade e natureza, a emissão de relatórios e gráficos detalhados, em especial, no site Resolveu, no caso do e-Ouv, apresentando, ainda, o grau de satisfação do usuário. Igualmente, no e-Sic, Relatório de pedidos de acesso à informação e solicitantes em (https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/relatorios_estatisticos.html). É de se ressaltar que as demandas recebidas por e-mails e correspondências, ou feitas pessoalmente, são cadastradas no sistema pelos integrantes da equipe que constitui a Ouvidoria da Conab, encaminhando-se, posteriormente, mensagem ao demandante para que possa acompanhá-las no e-OUV, pela internet. No caso do e-SIC, além do recebimento de outra NUP – Número de Unidade de Pro-

cessamento, e tendo em vista a necessidade de preenchimento de cadastro, o usuário pode acompanhar sua demanda e, se for o caso, não satisfeito com a resposta, poderá fazer recurso a instâncias superiores. Essas manifestações são analisadas e nem todas podem ser corrigidas quanto ao adequado preenchimento dos campos destinados: à identificação do manifestante, à classificação por natureza (denúncia, elogio, solicitação, reclamação e sugestão), ou, simplesmente, pedido de informações no e-SIC, ao local da ocorrência, procedência e destino. Após a leitura e análise do conteúdo das demandas, constatada a oportunidade e necessidade, define-se o encaminhamento mais adequado para as questões relatadas, enviando-as para as áreas responsáveis pelo assunto. Ao retornarem à Ouvidoria, as respostas são analisadas sob o ponto de vista da consistência, em relação ao conteúdo das questões formuladas. Uma vez solucionadas, de acordo com os procedimentos cabíveis, normalmente, os manifestantes recebem resposta nos sistemas e-Ouv e e-Sic, após os responsáveis na Ouvidoria postarem nos sistemas respectivos, dando ciência ao demandante;

3. O mecanismo de extração dos dados e estatísticas de ambos os sistemas decorre de uma solicitação em que o sistema efetua a consolidação dos dados por natureza, região, canais de comunicação e atividade (colhidas individualmente). Uma vez gerados os relatórios, torna-se possível iniciar uma análise amíúde dos resultados. Tais informações possibilitam a elaboração de relatórios com, a finalidade de se prestar esclarecimentos no conjunto de transações que envolvem os interlocutores, seja na relação de consumo/usuário, na relação de trabalho ou em relação à execução de programas governamentais, leia-se, transparência. Neste sentido, considerando suas naturezas, há três questões clássicas decorrentes dessa relação: a primeira refere-se à insatisfação do usuário/consumidor que de alguma maneira não foi atendido em seus eventos ou suas transações, ainda que se trate apenas de solicitação de informação; a segunda decorre muitas vezes em função de denúncias ou reclamações acerca da condução/lideranças ou de terceiros, no que concerne à integridade das atividades administrativas de conteúdo interno ou externo que, de alguma maneira, participam da condução de programas/atividades ou projetos da organização ou outras atividades em distintas instâncias; e, a terceira ocorre, invariavelmente, a partir de uma insatisfação na condução de alguma transação, com ou sem contrato. Dessa última, pode-se inferir da necessidade em se melhorar, no âmbito da gestão e da Governança, acerca da conformidade na produção e prestação de serviços, com vistas a mitigar a insatisfação de usuários/consumidores, diante das possíveis imperfeições na condução de processos ou na transparência de serviços, informações, instrumentos, programas e atividades (de caráter interno ou que tenha dependência externa). Nesse diapasão, os reflexos na Governança e na Gestão, normalmente, se não atendidos ou atendidos parcialmente, podem gerar amplitude negativa de imagem da Companhia, por conseguinte ao Governo.

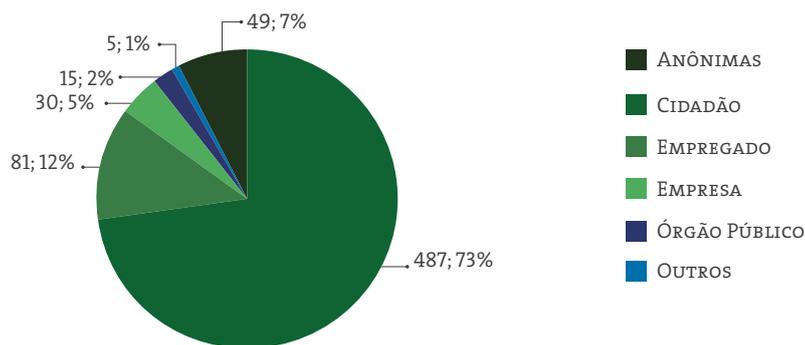
V – ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente relatório propõe-se a apresentar os resultados gerados a partir da Plataforma Fala.BR, que congregam e-OUV e e-SIC, considerando o exercido de 2019 e, também, uma breve análise da evolução das demandas ao longo dos últimos anos.

Dessa forma e em primeiro lugar, devemos tecer algumas considerações acerca dos demandantes e dos Canais de Comunicação que, em 2019, trouxeram, pela quinta vez, nos últimos 5 anos, uma redução na quantidade total das demandas. Porém, se analisadas amiúde, em termos relativos, aumentaram pelo site, mas reduziram pelo e-mail, gerando algumas questões a serem postas sobre a relação entre os demandantes e os Sistemas. Conforme podemos notar no Gráfico II, pág. 8, as manifestações encaminhadas por e-mail continuam bem abaixo das manifestações encaminhadas pelo site, ainda que se cotejadas, proporcionalmente, em relação a 2018, houve redução daquelas efetuadas pelo primeiro em 2019, contra um crescimento daquelas efetuadas pelo segundo. Isso pode ser um indicativo de que, apesar de as pessoas buscarem a internet por intermédio do e-mail, como principal instrumento de interlocução com a Companhia, o crescimento das manifestações via site, possivelmente, seja em função dos resultados de uma sucinta melhoria existente na relação entre a Conab e seus usuários/clientes. Ressalte-se que, em anos anteriores, o uso do canal e-mail ora manteve-se em equilíbrio ora resultou em significativo canal de comunicação bem superior ao site. Nesse contexto, em 2015 as manifestações foram de 1.038, sendo 28%, aproximadamente, correspondentes ao uso do canal e-mail contra aproximadamente 72% correspondente ao canal site, bem próximo a 2019. As manifestações totalizaram 613 demandas, sendo 18% e-mail e 79% site.

Outro aspecto interessante na análise diz respeito as características dos demandantes. No Gráfico III, pág 13, a partir de uma estimativa baseada nas situações anteriores, pode-se notar o extrato daqueles que se propuseram a questionar a organização em busca de direitos, informações, sugestões e elogios ou reclamações e denúncias, cujos sujeitos, muitas vezes, representam interesses pessoais, de grupos, organizações e, até mesmo, órgão públicos. Ressalte-se que os cidadãos constituem a maioria dos demandantes, com 48%, e 28% constituem as demandas anônimas, sendo que os empregados aparecem em 3º lugar, com 19%. As organizações ou empresas, muitas vezes, em sua grande maioria, quando procedem a uma manifestação, fazem, quase sempre, em nome de um cidadão que as representam. Nesse caso, apesar de as manifestações pertencentes às organizações totalizarem 3%, é possível inferir que boa parte das manifestações apresentadas por cidadãos tiveram como núcleo de interesse bases/interesses de uma ou mais organizações.

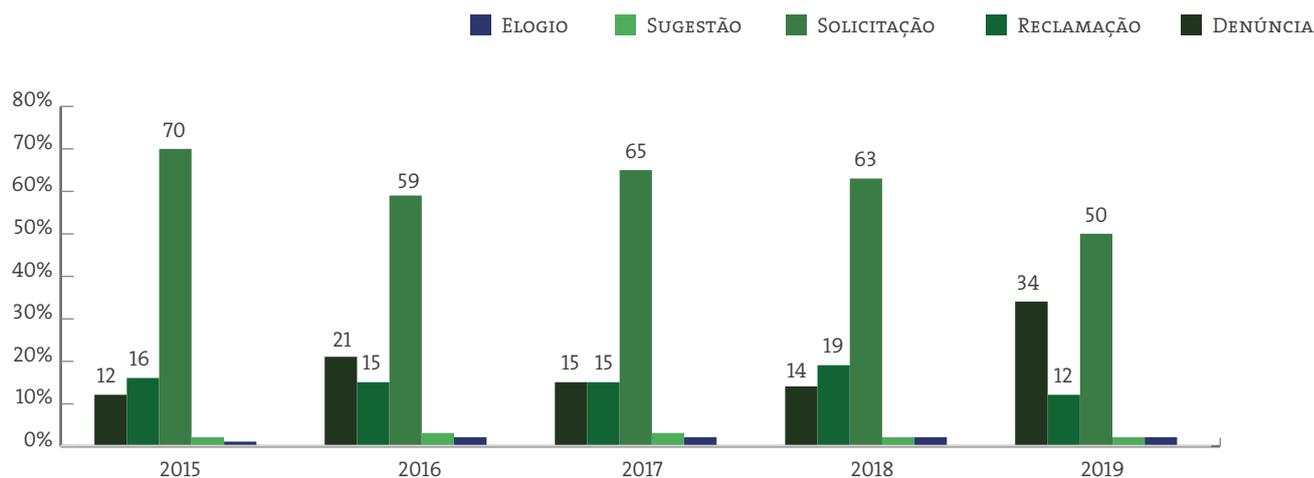
Gráfico III - Característica dos Demandantes - 2019



Fonte: Conab

Comparando os quantitativos das demandas por natureza do assunto, Gráfico IV, percebe-se que nos últimos cinco anos ocorre um comportamento quase uniforme quanto à participação das manifestações recebidas em relação à totalidade das demandas. De qualquer forma, pode-se afirmar que nos exercícios de 2015 a 2019, os usuários/clientela, tanto interno quanto externo, estiveram mais preocupados em solicitar o apoio da Ouvidoria, na intermediação de contatos com unidades orgânicas da Conab, com o intuito de dirimir dúvidas sobre informações, direitos, deveres e obrigações, vinculados às atividades desenvolvidas intra e extra Companhia do que em exercícios passados, onde nos primeiros três anos de funcionamento do antigo sistema (SISOUV), observou-se que os usuários estavam mais focados na formulação de demandas contendo “reclamações”. Ainda assim, é de mencionar um crescimento espontâneo no âmbito das denúncias em 2019 equivalente a 34% das manifestações, 20% a mais do que em 2018, muito provavelmente alavancado pela estrutura equivocada, na execução do Projeto de Reestruturação da Companhia e na dificuldade em explicar o novo processo de Gestão, Governança e Governabilidade da Companhia.

Gráfico IV - Comportamento Relativo por Natureza das Demandas - 2015 a 2019



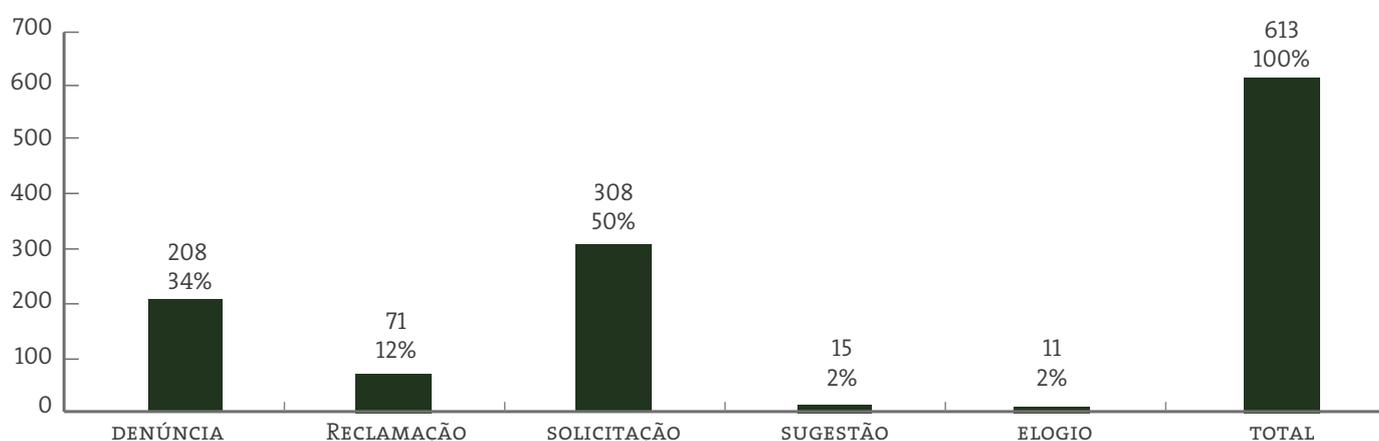
Fonte: Conab

Diferentemente de anos anteriores, relevante é mencionar as diferenças de foco em 2015 2016, 2017 e 2018, em relação a 2019, onde, tanto os eventos climáticos que assolaram o Nordeste do País, aliados à manutenção de partes do Programa de Aquisição de Alimentos – PAA e ao Concurso Público

executado pela Conab, em 2014, geraram reflexos com um substancial número de solicitações, à época. Nesse contexto, se em 2015 houve pequena evolução das “reclamações” que aparecem em terceira colocação, equivalendo a 16% do montante das demandas registradas, houve, também, pequeno crescimento das denúncias, totalizando 12% do número de demandas, o que reforçou a hipótese de que o desempenho da Companhia, sob a ótica das relações com os usuários/clientes, importante indicador para o resultado de uma boa gestão, alcançou um ponto de inflexão caracterizando mudança positiva de comportamento gerencial nessas relações. Já em 2016, apesar de uma redução nas manifestações encaminhadas à Ouvidoria, o aumento proporcional na quantidade de denúncias não representou crescimento absoluto na quantidade dessas denúncias, haja vista a instabilidade provocada, ora pelo movimento pró-impeachment, ora pelas campanhas eleitorais municipais. Diante disso, pode-se inferir que, apesar de todos os contratemplos, deu-se continuidade na recuperação de um regime de atenção em busca de um novo e mais estável padrão de qualidade para nossas normas, produtos e serviços ao longo desses períodos, em especial em 2019. Tais comentários podem ser reforçados a partir dos dados apresentados em 2018, com a redução na quantidade de manifestações contendo denúncias (14% do total). No que concerne, às demandas acerca de “solicitação” inclusive de esclarecimentos diversos ou informações houve uma expressiva procura de 70% em 2015 para 59% em 2016, porém, voltando a 65%, caindo novamente em 2018 para 63%, mantendo a queda em 2019 para 50%. Neste quesito, pode-se apontar, também, para um ponto de inflexão na condução do marketing e na comunicação dos processos, normas, produtos e serviços prestados pela Companhia, seja para o campo interno seja para o campo externo.

Ainda no que diz respeito à natureza do assunto, as demandas recebidas após a devida análise e de acordo com sua classificação, mencionadas anteriormente, dão o significado da necessidade de se tratar os dados e produzir a informação que possa, de alguma forma, gerar melhorias na condução dos processos, procedimentos, mecanismos e instrumentos de Gestão e Governança da Companhia. No Gráfico V, onde no exercício de 2019 mereceu destaque o total de 308 manifestações cuja “natureza solicitação”, equivalendo a, aproximadamente, 50% contra 63% em 2018 do total das demandas no ano, nesse contexto, o padrão de comportamento é bem próximo aos exercícios anteriores, considerando o período de 2015 a 2019, ainda que decrescente no período, muitas vezes, observa-se expressivo crescimento por natureza das manifestações.

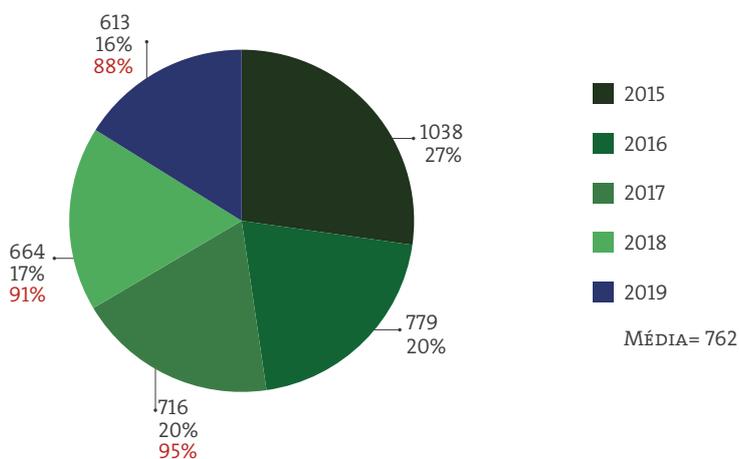
Gráfico V - Demandas por Natureza - 2019



Fonte: Conab

Ressalte-se que após o advento da Lei N° 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentado pelo Decreto n° 7.724, de 16 de maio de 2012, também conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), dando origem ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), cujo Sistema integrado por todas as Instituições Federais encontra-se sob a coordenação da Controladoria Geral da União (CGU), a Instrução Normativa n° 5, OGU/CGU, de 18/06/2018, acrescido da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e sucedâneos, incluindo aí o Decreto n° 10.153, de 03 de dezembro, de 2019, tem-se uma melhora na condução dos serviços prestados pela Ouvidoria em virtude do surgimento da Plataforma Fala.BR e da coordenação da CGU/OGU na dinâmica de funcionamento da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Governo Federal. Nesse diapasão, buscou-se a construção de uma análise temporal, 2015 a 2019, de modo que possamos melhor entender o significado e a significância da estatística do período. Portanto, o Quadro VI, Análise Comparativa do Total Demandas no Período – 2015 a 2019, demonstra as possibilidades para a construção, medição e possíveis inferências demonstradas nos resultados. Numa análise rápida dos resultados do período, pode-se notar no Quadro VI, que no ano de 2019 a significação da relação usuário x empresa, considerando o período, foi de apenas 16%, portanto, a menor em 5 anos. Além disso, como a média foi de 762 manifestações no período, o total de 613 correspondeu a uma significância 12% menor que a média, gerando explicações acerca do difícil momento por que passa a organização. A explicação detalhada poderá ser conhecida a partir dos próximos gráficos.

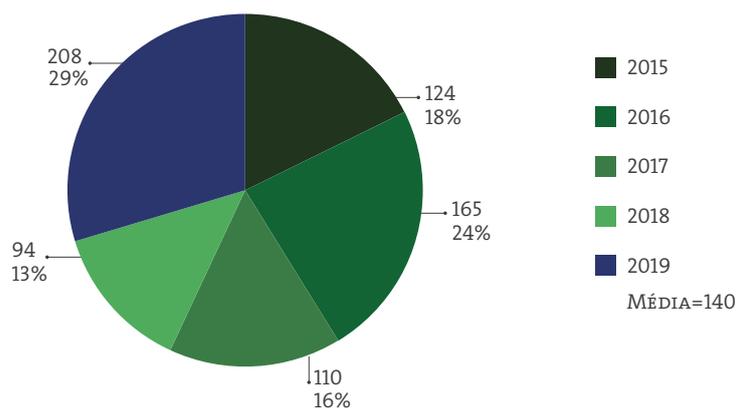
Gráfico VI - Análise Comparativa das Demandas do Período - 2015 a 2019



Fonte: Conab

Em 2019, os pedidos de informação representaram, aproximadamente, 34% no total das demandas, ou seja, 209 solicitações. No entanto, ao cotejar com as demais atividades, deu-se a quantidade dos 3 trimestres, lembrando que as solicitações do SIC, a partir de outubro de 2019, também foram classificadas como as demais manifestações encaminhadas à Ouvidoria. Portanto, o número que aparece no Quadro XII é de 111 manifestações.

Gráfico VII - Natureza - Denúncia



Fonte: Conab

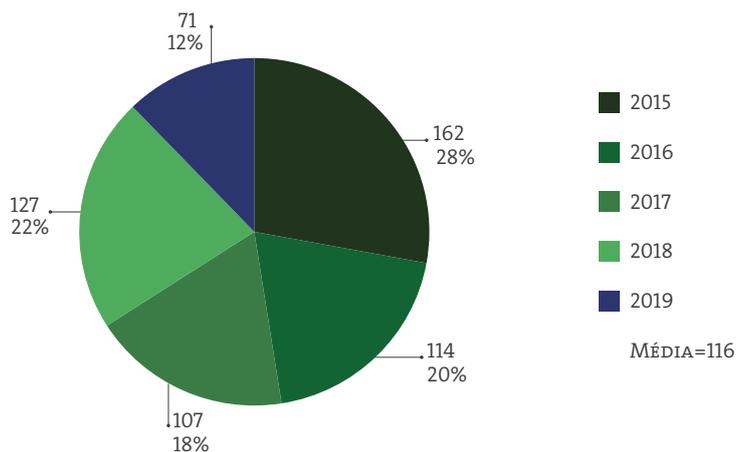
No campo da natureza “denúncia”, pode-se notar, por meio do Gráfico VII, que em 2019 houve substancial crescimento com grande significado tendencial, ficando em 34% em relação ao total de 2019, porém, em 29% em relação ao período analisado, 2015 a 2019. Isso denota uma provável inflexão ocorrida a partir de 2018, com 13%. Se cotejarmos com resultados de anos anteriores, percebe-se valores significativos com baixa relatividade. Note-se que as diferenças dos anos de 2016 e 2019 apresentam em ambas situações resultados acima da média, em virtude de dois momentos distintos para a contextualização dos elementos e atributos da administração da Companhia: o primeiro diz respeito ao período pós impeachment; o segundo, ampara-se na extraordinária insegurança que as autoridades perpassam acerca do futuro comum ou do futuro da Organização enquanto empresa dependente. Acrescido a isto, há grande tensão acerca do conflito de interesses que envolve diferentes categorias de usuários, especialmente os externos, independentemente de suas preferências políticas. Em 2015, ocorreu uma queda linear na quantidade de denúncias, porém com representatividade superior proporcional em relação ao ano anterior. Em 2016 persiste o crescimento percentual, se cotejado com o montante de manifestações recebidas no período analisado, na ordem de 24%. Se em 2016 apresentou um aumento proporcional em relação a 2015, em termos numéricos passou de uma participação de 18% para 24%, em termos relativos. Já em relação a 2017, houve redução linear e proporcional/relativa, caracterizando uma reviravolta no evento de inflexão de melhoria na condução da Gestão, na Prestação de Serviços, enfim na relação com os usuários/clientes e com a Sociedade, provavelmente, inclusive, em virtude da implantação em organizações públicas de Código de Conduta e Integridade. Mais adiante, quando expusermos acerca das metas da Ouvidoria, encerraremos os comentários sobre o assunto.

Pode-se inferir que, à medida que crescem as atividades executadas pela Companhia, especialmente aquelas relativas a Programas Institucionais diretamente de responsabilidade de Ministérios e Instituições de Governo, e/ou aquelas derivadas de convênios com outras instâncias públicas, incluindo aí, inclusive, aquelas em que a Conab contrata os Serviços, como Instituições promotoras de Concurso, Clínicas e Hospitais conveniados, gerando janelas para novas operações, por meio da prestação de serviços ou da contratação de produtos, eleva-se a quantidade de manifestações, inclusive denúncias feitas ora por usuários/clientes, ora por colaboradores/usuários internos, ora por terceiros, que,

sequer, mantêm alguma relação com a Instituição. Os primeiros, muitas vezes, contribuem, sobremaneira, para a elevação/melhoria do behavior gerencial e de governança, seja pelos questionamentos acerca de erros na condução de processos de toda ordem (operacionais, financeiros, tecnológico e de informação), seja por omissões, o que denota por vezes, grande número de reclamações, principalmente, em virtude da falta de celeridade, publicização e clareza na execução, ora de processos e programas internos, ora dos Programas de Governo. Daí, a demora no atendimento e a desinformação geram insatisfação e corroboram para o crescimento de comportamentos oportunistas, nem sempre inadequados, sobretudo daqueles que fazem uso e dependem dos mecanismos e instrumentos de apoio do Governo Federal. Já no terreno das imotivadas, normalmente são produzidas com o fito de reduzir/denegrir o trabalho desenvolvido pelos colaboradores, em especial, daqueles que se encontram no exercício de Cargos em Comissão, e, normalmente, decorrem da dificuldade de agilidade nas ações de Governo. Exemplo: Diante da longa estiagem no Nordeste, centenas de pequenos produtores sentem-se preteridos no Programa Venda Balcão. No campo interno, a Companhia, ao longo de alguns anos, manteve uma caminhada singular de conflitos de interesses que, via de regra, também gerava denúncias motivadas e/ou imotivadas. É preciso dar um tratamento unificado e de promoção da função e dos objetivos da Companhia aos colaboradores e stakeholders: 1 – Implementando um PDV continuado – Assegurando recursos para o pagamento de ações judiciais; 2 – Estabelecendo Visões e Estratégias mais econômicas de resultado positivo, aumentando receitas para a empresa; 3 – Implementando uma reengenharia de processos e inovando na prestação de seus serviços. Além disso, a ausência de Programas Internos destinados à promoção de aposentadoria já foi objeto de críticas de colaboradores. Ressalte-se que, em sua grande maioria, mencionadas denúncias, inclusive as imotivadas, são anônimas, e nesse contexto, analisando suas qualificações, é possível creditá-las às diferenças de opções políticas intra e extra Organização, ainda mais controversas em ano eleitoral. Nesse contexto, em 2019 há incremento na quantidade de denúncias e na participação relativa em relação ao total de manifestações, representando 208 manifestações, portanto, mais do que o dobro de 2018, com uma participação de, aproximadamente, 14% do total, Gráfico VII.

No Gráfico VIII, a dinâmica da atividade “reclamação”, caminha pari passu com o crescimento da abrangência de atendimento/cobertura nas operações de execução da Política Agrícola e dos Programas conveniados. Nesse contexto, vale mencionar que a grande diferença entre uma denúncia e reclamação nem sempre é respeitada pelos clientes, usuários ou demandantes. Normalmente, a reclamação ocorre em virtude de uma dificuldade na comunicação ou na compreensão dos contratos, transações, processos e atividades ou do acesso a uma informação que, técnica e legalmente, deveria ou encontra-se disponibilizada. A bem da verdade, mantivemos, empiricamente, o diagnóstico do relatório passado, onde é possível inferir, uma vez que não existem estatísticas e indicadores que demonstrem o contrário, que as situações que mais contribuem para a dinâmica de reclamações na ordem de 22% em 2018; 28% em 2015; 20% em 2016; e 18% em 2017 ao longo do período, residem, normalmente, na ausência de certificação de processos, produtos e serviços, no âmbito das relações operacionais externas e internas da Organização, ainda que todas estejam regulamentadas. Incluam-se aí as questões inerentes aos Recursos Humanos, apesar da implantação do Código de Conduta Ética e Integridade da Conab. Ressalte-se que, ainda que haja um esforço da atual administração no sentido de melhorar a Gestão e Governança da Companhia, possivelmente, o momento é propício para se alcançar um ponto de inflexão/resiliência na curva das reclamações.

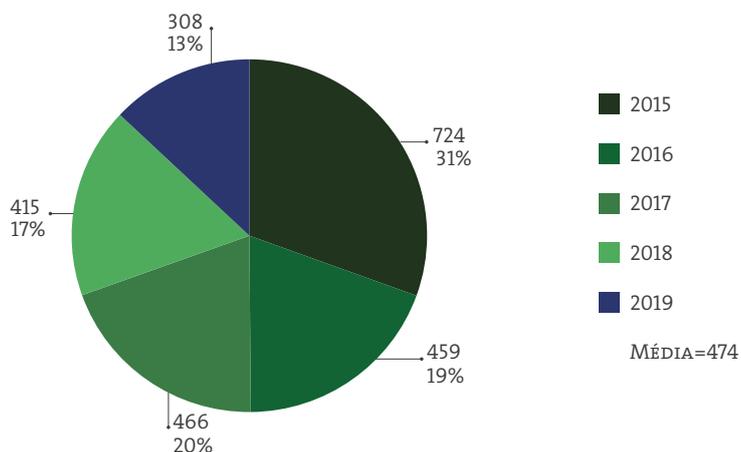
Grafico VIII - Natureza - Reclamação



Fonte: Conab

No Gráfico IX, o destaque fica por conta do comportamento das solicitações dos usuários e colaboradores. Normalmente, as consultas sobre dados, informações, operacionais ou normativas denotam a inferência empírica manifestada no parágrafo anterior. O crescimento da quantidade demandada pela natureza “solicitação”, ao longo dos últimos anos, pode refletir a ausência de indicadores que promovam a correção de rumos, em programas, mecanismos, instrumentos, setores, áreas e atividades operacionais ou organizacionais da Companhia, ou, no mínimo, melhorar as estratégias de informação e desenvolvimento das transações, processos e atendimento de programas internos e externos.

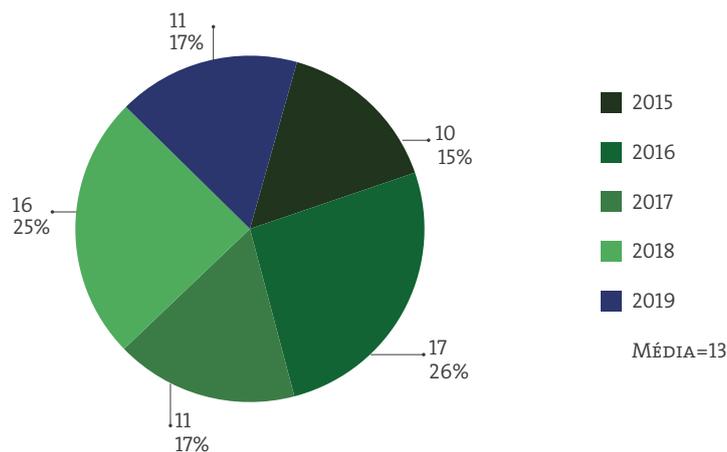
Grafico IX - Natureza - Solicitação



Fonte: Conab

No Gráfico X, o destaque fica por conta do comportamento da Natureza Elogio feito pelos usuários e colaboradores. Normalmente, os elogios são decorrentes da surpresa em ser extraordinariamente bem atendido. Ainda que assim ocorra, são poucos os colaboradores ou usuários que se sentem convocados a produzir um elogio aos colaboradores ou a prestação de algum serviço.

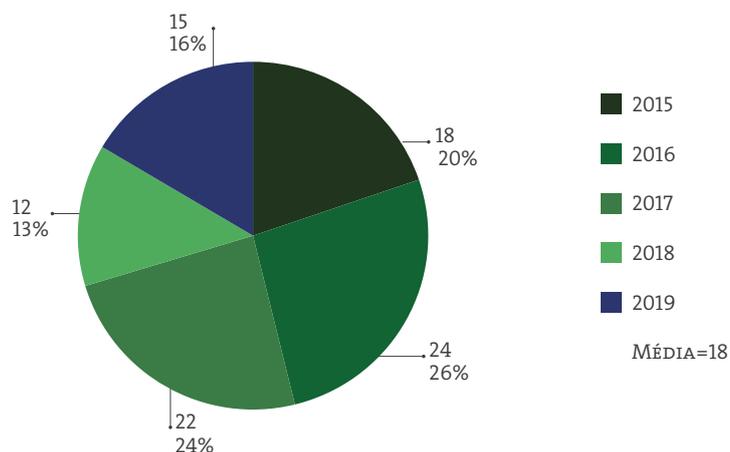
Grafico X - Natureza - Elogio



Fonte: Conab

No Gráfico XI, o destaque fica por conta do comportamento da Natureza Sugestão feita pelos usuários e colaboradores. Normalmente, as sugestões são decorrentes da necessidade de se propor alguma melhoria de atendimento ou desburocratização na prestação de serviços internos ou para terceiros. Como a atuação da Conab tem sido por demais discreta e fraca nos quesitos de regulação, intervenção e formação de estoques, além da disponibilização de instrumentos para o mercado, há baixo interesse em manifestações referentes à natureza sugestão. A bem da verdade, na forma que a Conab vem atuando, os stakeholders ou os colaboradores e os produtores rurais não vêem motivos fortes para sugestões.

Grafico XI - Natureza - Sugestão



Fonte: Conab

Para efeito de tornar os controles internos mais eficientes, a Ouvidoria, desde a sua criação, vinha classificando as demandas recebidas dos seus clientes, em um rol de 15 atividades específicas. No entanto, em virtude do advento da Lei de Acesso a Informações e, considerando as especificidades de algumas atividades, optou-se por especificá-las de modo que se pudesse melhor avaliar os motivos e razões que se nos impunham analisar diante da necessidade em melhor entender a dinâmica de funcionamento da Companhia suas dificuldades, estabilidades e melhorias. Portanto, a partir de 2014, as

atividades consideradas foram para 23. A partir de 2016, chegou-se a 24, com a inclusão do PDV e, em 2017, incluíram-se informações de Produtos e Produtores, totalizando 25 atividades. Ressalte-se que, a partir de 2020, todas as demandas do SIC também serão classificadas de acordo com a lista/tabela abaixo:

- i. Armazenagem;
- ii. Concurso;
- iii. Convênios e Transferências;
- iv. Custo de Produção;
- v. Doação de Alimentos;
- vi. Estoques Públicos (PGPM, Contratos de Opção);
- vii. Fiscalização de Estoque;
- viii. Informações sobre Produtos e Produtores;
- ix. Levantamento de Safras;
- x. Licitações e Contratos;
- xi. Material e Patrimônio;
- xii. Orçamento/Financeiro/Contábil;
- xiii. Outras (Governança Corporativa/Administração);
- xiv. PAA;
- xv. PDV;
- xvi. PNUD;
- xvii. Preços da Agricultura Familiar;
- xviii. Programas de Subvenção Econômica (PEP, PROP, PEPRO etc);
- xix. PROHORT;
- xx. Recursos Humanos;
- xxi. SIC Lei Nº12.527/2011;

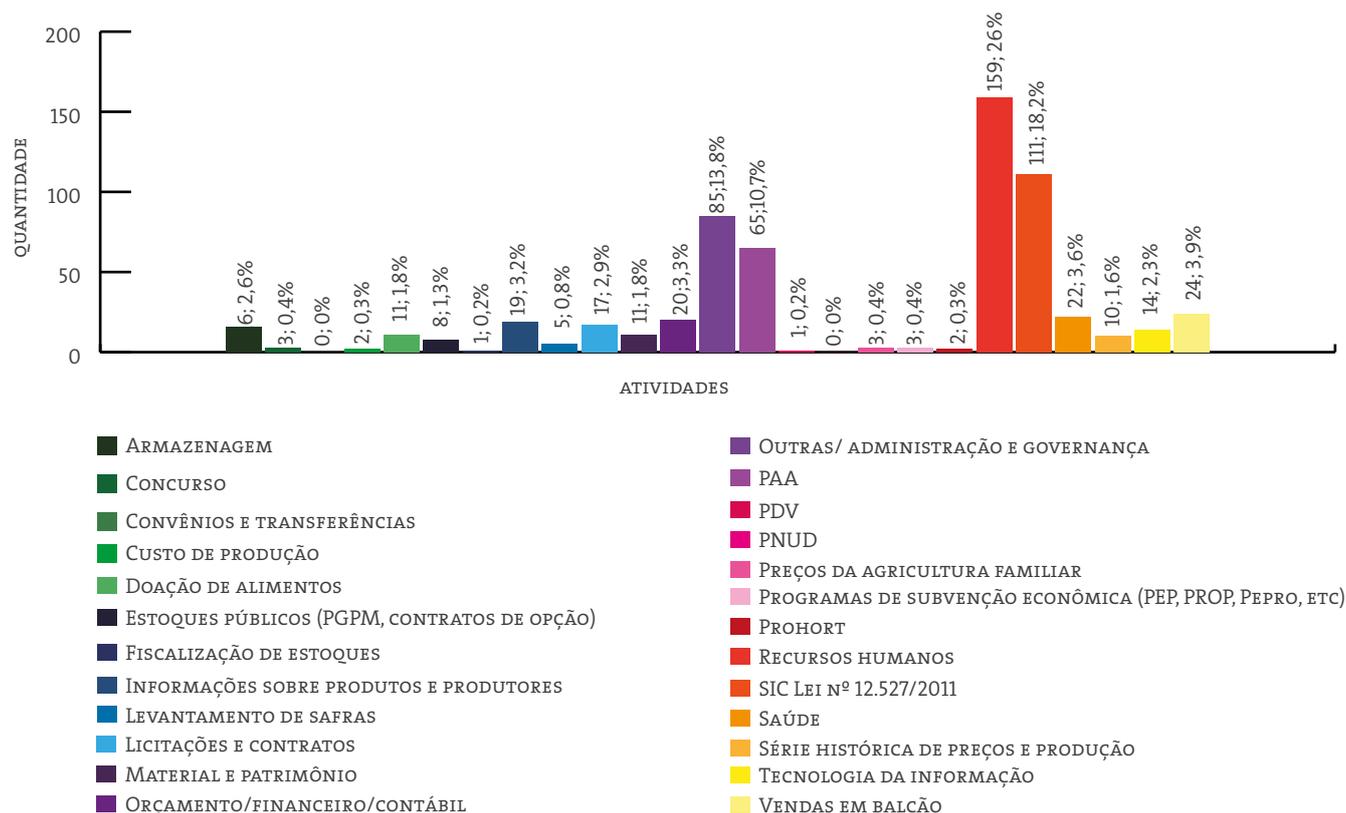
xxii. Saúde;

xxiii. Série Histórica de Preços e Produção;

xxiv. Tecnologia da Informação; e,

xxv. Vendas em Balcão.

Grafico VII - Demandas por Atividade - 2019



Fonte: Conab

O Gráfico XII, retrata a quantidade de “demandas por atividade” ocorridas em 2019, onde, aproximadamente, 34% do total de 613 manifestações dos usuários/clientes correspondem às “atividades” destinadas a Pedidos de Informações (SIC). No entanto, aparece com 18%, porque já a partir do 4º trimestre de 2019, todos os pedidos de informações foram distribuídos pelas atividades correspondentes. Em segundo, com aproximadamente 26%, Recursos Humanos; enquanto em terceiro com aproximadamente 14% do total, têm-se as manifestações destinadas às atividades Outras e Administração e Governança. Além disso, 11% das manifestações foram amparadas na atividade PAA; e com 3,7%, destinadas a Saúde e Estoque Públicos. Essa situação foi diferente em exercícios anteriores. Ressalte-se que, em 2013, devido ao aumento da procura por milho no Nordeste, dúvidas na contratação de projetos no PAA e questionamentos acerca de assuntos diversos Outros, sendo agrupadas em, aproximadamente, 21%, 17% e 17%, respectivamente. Em 2017, devido às considerações de ampliação do período de alcance/validade do Concurso, foram agrupadas em, aproximadamente, 6% concurso, 15% PAA, e 5% Venda em Balcão respectivamente.

passaram a fazer parte da rotina de Gestão. Porém, ainda assim, ao final de 2019 e início de 2020, os esforços para o delineamento das novas bases que se destinariam ao Planejamento Estratégico para os próximos anos, ainda perduram elementos ou processos distantes das estruturas de comercialização citadas anteriormente. Apesar da criação de novas áreas de modo a conduzir as ações destinadas à melhoria das atividades, citada em relatórios anteriores, todavia, as dificuldades na condução dos negócios em função das restrições orçamentárias impostas pelo Governo não justificaram, em parte, a progressão dessas atividades. Nesse contexto, novamente retoma-se a necessidade em lembrar da importância da construção de cenários para o Setor Agrícola e de Abastecimento, de modo que o Planejamento Estratégico da Companhia possa melhor interagir com as principais lideranças do País e Internacionais, com vistas à construção de alternativas ao desenvolvimento econômico, tendo, pela via do agronegócio, uma estrutura de alavancagem de ações, programas e atividades, cujos objetivos sejam geradores de sinergias para o País, em especial para o Agronegócio brasileiro, considerando a pequena e média propriedade rural - a Agricultura Familiar e, enfim, os requisitos para o abastecimento do Brasil e do Mundo, revelando-se como uma alternativa capaz de impulsionar a produção, elevando a receita da Companhia e de todos os elos das mais distintas Cadeias Produtivas. Tudo isso, sem contar a extraordinária propensão na construção e manutenção de empregos diretos e indiretos para o setor.

Com relação à “situação” das demandas, Gráfico XIII, pág 26 (solucionada ou em tramitação), em 31.12.2019, da mesma forma que em 2018, constatou-se que 100% das questões foram solucionadas/finalizadas dentro do prazo, o que corresponde a um montante de 613 Demandas solucionadas. Isso vem demonstrar a preocupação da equipe de colaboradores, no decorrer do ano, com o acompanhamento pari passu dos assuntos, ora com foco na satisfação do usuário/cliente, ora com foco no cumprimento da Lei de Acesso a Informação (LAI).

Em 2019, muitas dessas manifestações foram respondidas, porém, fora do prazo, uma vez que boa parte teve lento processo de retorno à Ouvidoria, dificultando seu procedimento de registro. Entretanto, manteve-se a tendência no processo de solução buscando atender os prazos cabíveis. Conseguiu-se o atendimento integral aos clientes/usuários demandantes com 96% dentro do prazo, contra 83% dentro do prazo em 2018, melhorando a performance estabelecida pela Lei. Ressalte-se que é possível melhorar, ainda mais, atendendo as exigências de Compliance e de melhores práticas na Governança Corporativa e, principalmente, aumentando em mais 2 colaboradores no quadro de colaboradores da Ouvidoria-Geral.

VI - METAS DA OUVIDORIA PARA 2020

O ano de 2020, certamente, será muito promissor em termos de eficiência, eficácia e efetividade, no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria ou, possivelmente, de um dos pilares de apoio ao compliance office que englobe, dentre outras, as atribuições de Serviço de Atendimento ao Usuário/Cliente – SAU/C, visto que o plano ideal de uma organização seria desenvolver todas as suas atividades em um padrão de qualidade cujas necessidades dos usuários/clientes fossem cem por cento atendidas e que isso, por parte da Empresa, fosse indutor de incremento na Receita auferida. Embora as operações da Companhia não sejam crescentes, principalmente em função de contingências orçamentárias, não deveriam seguir na mesma linha as manifestações direcionadas à Ouvidoria, a menos que se refiram a sugestões e elogios, no que concerne à prestação de serviços. As manifestações de esclarecimentos, independentemente da natureza, dispostas no Gráfico I, pág. 6, estão corriqueiramente atingindo patamares mínimos, ainda que o empenho da equipe de colaboradores seja a busca de uma organização mais participativa do Mercado. No que concerne ao aprimoramento contínuo das ações de transparência e monitoramento e na aplicação de ferramentas de controle, visando à garantia de um atendimento mais digno e transparente, há cooperação e integridade no atendimento ao usuário, muito mais pela dificuldade nas pesquisas de informações – dúvidas do que pela disseminação de informações construídas ao amparo das boas práticas e da eficiência/eficácia/efetividade administrativa, sempre em atenção ao usuário/cliente.

No período de 2015 a 2019, dados da série histórica de 5 anos, demonstram que as demandas encaminhadas à Ouvidoria sofreram um decréscimo de, aproximadamente, 41%. Em compensação, em 2015, em virtude de parte da crise que se abateu no País e no Mundo, houve uma queda substancial no número de manifestações de denúncias encaminhadas à Ouvidoria, da ordem de 18%, em relação à série 2015/2019. Em relação a 2019, houve um crescimento das Denúncias na ordem de 60%, considerando a mesma série.

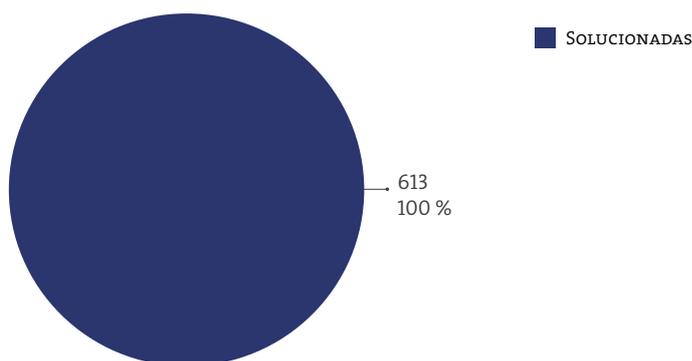
No que se refere às medidas de dispersão, tem-se que mais de 75% dos valores do período encontram-se dentro do intervalo ($\mu - 2\sigma$, $\mu + 2\sigma$). Além disso, considerando que o desvio padrão é um valor positivo e, portanto, indica uma distância entre os valores medidos e a média em uma distribuição normal, cerca de 95% dos valores da população estarão dentro do intervalo citado. Portanto, ao analisarmos a série de 2015 até 2019, temos que mencionados valores apresentados nos gráficos anteriores encontram validação nas estatísticas apresentadas, denotando-se a particularidade no crescimento das denúncias, provavelmente, fruto de inconsistência de atuação, conflito de interesses – especialmente os internos, motivados possivelmente ora pela deterioração do clima organizacional, ora por dificuldades na condução do negócio ou dos objetivos politicamente questionáveis da organização.

Em decorrência de uma maior divulgação do papel da Ouvidoria no contexto da gestão, e ainda com as exigências contidas na Lei Nº 12.527, de 18.11.2011, que regula o acesso às informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, combinando com as disposições da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e sucedâneos, em especial do Decreto Nº 10.228, de 05 de fevereiro de 2020, as manifestações em 2020, todavia, poderão superar a quantidade registrada no exercício de 2019, diante das novas condições que se apresentam aos usuários e, principalmente, em função da disseminação do conhecimento da importância de os usuários

utilizarem-se dos canais da Ouvidoria. Dessa forma, foram estabelecidas as seguintes metas:

- > promover, internamente e de maneira contínua, o conceito de Ouvidoria, por meio de divulgação de informações, notícias, publicações e relatórios de atividades, especialmente, em atenção à Governança Corporativa e ao conceito de transparência ativa;
- > ampliar a articulação com as demais Ouvidorias Públicas, por meio de participação na entidade representativa dos ouvidores públicos e da promoção/participação em eventos de Ouvidoria ao longo do ano, dando ênfase ao cumprimento integral da Legislação Vigente;
- > prosseguir com o trabalho de integração da Ouvidoria e as diversas unidades da Companhia por meio de reuniões e palestras, com o intuito de trocar experiências e propagar as atividades por ela desenvolvidas;
- > Operar a implantação do que dispõe o Capítulo II-A do Decreto Nº 10.228, de 05 de fevereiro de 2020;
- > Dar segmento a todas as alterações solicitadas pela CGU/OGU no âmbito da Plataforma Fala.BR que congregam o Sistema de Ouvidoria da OGU (e-ouv), e o Sistema de Informação ao Cidadão (e-SIC), no âmbito da CGU e da CMRI, gerando as condições para o desenvolvimento de um sistema integrado, reduzindo significativamente o movimento de Comunicação Interna (CI), mitigando os riscos ocasionados com a demora de respostas aos usuários/clientes e stakeholders;
- > aprimorar a página da Ouvidoria na Internet e Intranet, com a inclusão de mais opções de consulta e interação com o e-ouv, bem como de mais informações aos usuários quanto aos procedimentos adotados em relação à suas demandas, dando ênfase ao Comitê de Desburocratização e ao Conselho de Usuários; e,
- > participar das ações que visam a melhoria da Rede Nacional de Ouvidorias e no âmbito interno, promover a celeridade nas respostas e na operacionalização do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), previstos na Lei Nº 12.527, de 18.11.2011 e, ao usuário, na Lei Nº 13.460, de 26.06.2017, revisando a Carta de Serviço ao Usuário e melhorando a Transparência Ativa.
- > recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários para o cumprimento da LAI e encaminhar o Relatório da Autoridade de Monitoramento para a CGU.

Grafico IX - Situação das Manifestações Recebidas - 2019



Fonte: Conab

VII – CONCLUSÃO

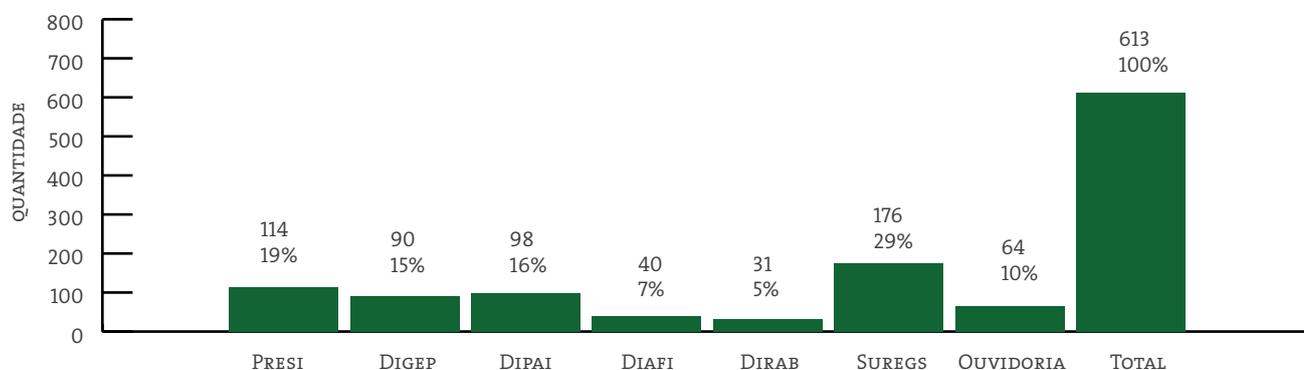
A manutenção da Ouvidoria da Conab no patamar de eficiência e credibilidade alcançado nos últimos anos só foi possível dada a autonomia funcional permitida ao Ouvidor, especialmente pelo Conselho de Administração (CONSAD), e à aderência dos empregados e colaboradores aos seus trabalhos, não tendo havido, ao longo da existência da Ouvir, ingerência por parte dos dirigentes da Companhia que pudesse por em risco o bom desempenho das suas competências regimentais e legais, apesar de grandes dificuldades em sua estruturação definitiva.

Quanto à estrutura orgânica da Ouvidoria-Geral, pode-se relatar a carência de melhorias físicas e de processo gerencial de modo a possibilitar, de maneira célere e dentro de um padrão ideal de conformidade, a busca de soluções/resultados das manifestações. Do ponto de vista sistêmico, procura-se estar em contato com todas as Unidades Gestoras da Companhia bem como vinculada ao universo das Ouvidorias Públicas e suas entidades representativas.

Embora a Ouvidoria-Geral se sinta, tecnicamente, recompensada por ter conduzido seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social e sempre focada no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública, há espaço para melhorias, principalmente, na condução de um setor que, de fato, promova constantemente reformulação de processos e inovações a procedimentos e serviços prestados pela Companhia, de modo que a propensão de crescimento de manifestações ou demandas desfavoráveis, acerca das atividades desenvolvidas pela organização, seja reduzida e tenda a zero.

No Gráfico XIV pode-se observar, a exemplo de relatórios anteriores, inferindo-se que o conjunto das SUREGs, a PRESI, a DIPAI e a DIGEP são os campeões de ausência de conformidade revelando necessidades de mitigação de risco ora na apresentação das informações, ora nas transações/prestação de serviços aos usuários/clientes, ora no environment das relações laborais, respectivamente.

Gráfico X - Evolução das Demandas por Unidade - 2019



Fonte: Conab