

Ouvidoria da Conab Relatório Anual de Gestão

EXERCÍCIO 2020

Presidente da República

Jair Messias Bolsonaro

Ministra da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Tereza Cristina Corrêa da Costa Dias

Diretor-Presidente Substituto da Companhia Nacional de Abastecimento (Conab)

José Ferreira da Costa Neto

Diretor-Executivo de Gestão de Pessoas (Digep)

Bruno Scalon Cordeiro

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

José Ferreira da Costa Neto

Diretor-Executivo de Operações e Abastecimento (Dirab)

José Jesus Trabulo de Sousa Júnior

Diretor-Executivo de Política Agrícola e Informações (Dipai)

Sergio De Zen

Presidente do Conselho de Administração

Paulo Márcio Mendonça Araújo

Conselho de Administração (Consad)

Eduardo Sampaio Marques

Eudes de Gouveia Varela

Francisco Assis Xavier Segundo

Humberto César Mota Maciel

Maximiliano Ferreira Tamer

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)	8
III – Canais de comunicação com a ouvidoria e os resultados de 2020	9
IV – Metodologia	11
V – Análise dos resultados, possíveis falhas, alguns caminhos para solução	14
VI - Metas da ouvidoria para 2021	28
VII – Conclusão	30

I - APRESENTAÇÃO

Embora não seja surpresa para muitos o papel das ouvidorias ou Ombudsman Office – OO vem passando por interessantes transformações. Passou a ter relevância para a Governança Corporativa, em função de suas especificidades e responsabilidades na condução das relações organização/usuários e titulares de dados. O novo contexto de atuação da grande maioria das Ouvidorias Públicas, especialmente, no Brasil, tem experimentado a transição para outras funções, acrescentando os papéis por elas desempenhados, após a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, o papel das Ouvidorias recebe mais uma função ligada ao Encarregado de Dados, devido suas especificidades nas relações com os usuários, indo ao encontro da máxima de segregação de funções na administração pública.

Nesse contexto, as ouvidorias passaram, concomitantemente, a desempenhar o papel adicional de Data Protection Office – DPO, os 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 2020, portanto, a LGPD, impôs às organizações públicas e privadas, a adoção de uma nova postura e orientação na aplicação daquilo que veio a reboque nas administrações europeias e norte-americanas e em alguns países asiáticos, trata-se do acesso a informação, a transparência pública/ativa ou ostensiva. Nesse diapasão havia a necessidade, todavia, após o fortalecimento das ouvidorias públicas por meio da Lei nº 13.460, de 26/06/2017, de uma legislação que operasse a proteção e a privacidade dos dados pessoais, assim como, dos dados sensíveis que possam, de alguma maneira, identificar ou caracterizar situações condicionais. Nesse ambiente surge a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, lei nº 13.709, de 14/08/2018, alterada pela lei nº 13.853, de 08/07/2018, restando como dados pessoais informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável, tais como: número do CPF, data de nascimento, endereço residencial, e-mail e outros considerados sensíveis a pessoa natural.

Mas a questão sobre os dados pessoais envolve o seu tratamento, e, portanto, implica em um universo de abrangente, que inclui qualquer tipo de manipulação realizada com informações pessoais. Processos comuns a diversos tipos de organizações incluem, normalmente, coleta, reprodução, acesso, armazenamento e distribuição de dados pessoais e, as vezes, sensíveis. O exemplo mais corriqueiro e simples é a criação de uma lista de e-mails.

Portanto, se 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. Após a LGPD essa responsabilidade, praticamente, duplicou. De certo, a Lei Nº 13.460, de 26/06/2017, que 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 ou vários Conselhos 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 2020. Vale mencionar que o relacionamento usuário/cliente x empresa/organização, internos e externos, construído ao longo de 2020, 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.

O novo Estatuto da Companhia, vigente a partir de Dezembro de 2020, as unidades de Governança, de acordo com o artigo 119, são: Auditoria Interna, Área de Gestão de Riscos, Conformidade e Controles Internos, Ouvidoria, e a Corregedoria-Geral, retirando, portanto, a Procuradoria, como unidade de Governança. Ressalte-se a definição, ainda, das responsabilidades do Conselho de Administração quanto a relação de vínculo administrativo, nomeação, designação, exoneração e dispensa dos titula-

res dessas áreas. Mas independentemente disso, a maior virtude do novo Estatuto foi nas considerações iniciais Art.4º ao 10º revigorando os aspectos meritórios da existência da Companhia.

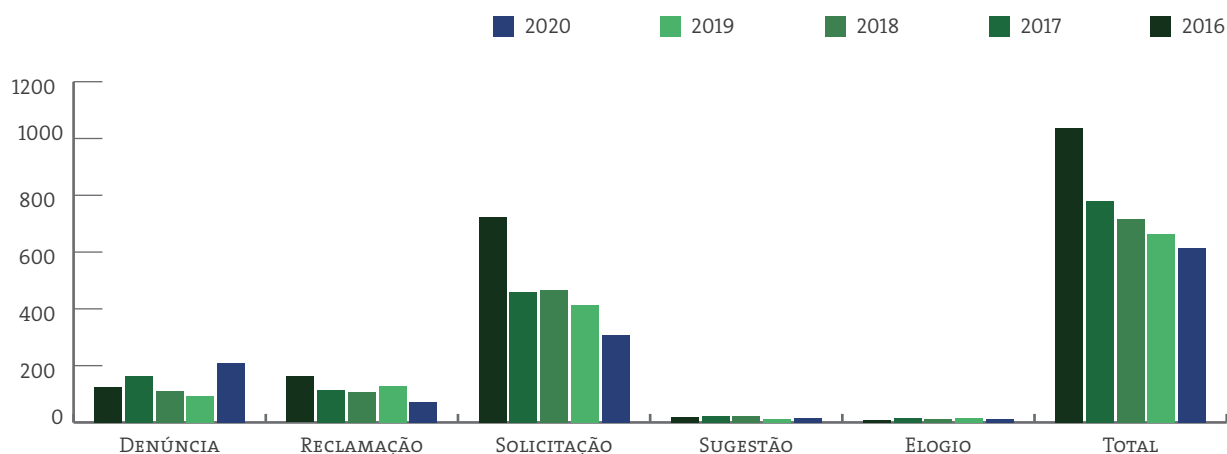
Em relação às competências, o Art. 126 dispôs sobre o recebimento e exame de sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral; receber, também, e dar encaminhamento às denúncias 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. 127, 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 2020, 611 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 (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 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 de governança, inclusive na condução da proteção de dados pessoais, 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 - 2016 a 2020



Fonte: Conab

Se cotejarmos o desempenho da Companhia ao longo dos últimos anos, 2016 a 2020, 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. 07).

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 manifestação, conforme o Art. 4º, em: I – Sugestão; II – Elogio; III – Solicitação; IV – Reclamação; e, V – Denúncia (no Gráfico I, pág. 07, utilizou-se o inverso da disposição proposta, deixando sugestão e elogio juntos, 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 congregar o e-Ouv, e o e-Sic.

II – OBJETIVO (DA OUVIDORIA)

A Ouvidoria tem por objetivo atender ao cidadão, seja ele usuário/cliente interno ou externo, nos assuntos inerentes aos serviços prestados, na proteção de dados, 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.

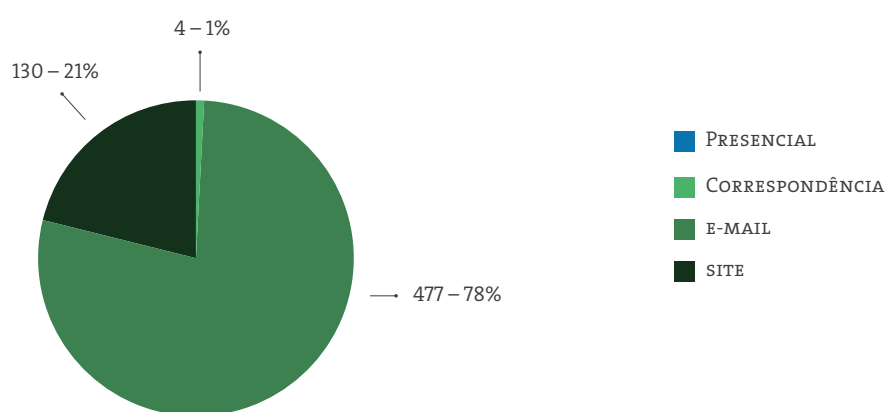
III – CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A OUVIDORIA E OS RESULTADOS DE 2018

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 2020, houve uma queda proporcional às manifestações encaminhadas pelo site, porém, representando pequena variação no percentual dessas manifestações recebidas, totalizando aproximadamente 78% e, em relação ao e-mail, representando um incremento, totalizando aproximadamente 21%. 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 digitais. A exemplo de 2019, onde o site (com 79%) e o e-mail (com 18%) foram os canais mais utilizados, desde a criação da Ouvidoria (Gráfico II).

Gráfico II - Resultado por Canal de Comunicação - 2020



Fonte: Conab

No exercício de 2020 (Gráfico II), as correspondências tradicionais (com apenas 04 manifestações, correspondendo a menos de 1%) 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 0 demandas, ou 0%, 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. É preciso sensibilizar os colaboradores no engajamento de atendimento aos usuários.

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 observações a seguir:

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; (aquilo que não está previsto na lei de defesa do usuário, encontra-se pacificado, por analogia, na defesa do consumidor)
 - 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 da plataforma Fala.BR (e-OUV e e-SIC), tem início por meio de um processo decisório onde, alguém/interlocutor (interno ou externo), em busca de esclarecimentos acerca de um evento, assunto, fato ou transação, seja de procedimento interno ou de prestação de serviços da Companhia, geram manifestações/demandas utilizando-se como meio os serviços prestados pela Ouvidoria. Por intermédio dessas manifestações, que podem ser: ora em função de incompletude da informação ou déficit de transparência (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 ocorrem as insatisfações ou os descontentamentos. 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, o manifestante precisa preencher um cadastro, bastando 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, de maneira simultânea, 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 Processamento, e tendo em vista a necessidade de preenchimento de cadastro contendo o CPF, 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, POSSÍVEIS FALHAS, ALGUNS CAMINHOS PARA SOLUÇÃO

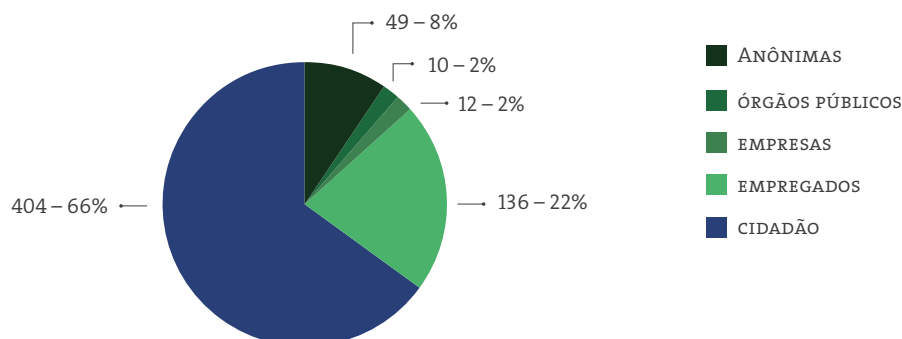
O presente relatório propõe-se a apresentar os resultados gerados a partir da Plataforma Fala.BR, que congrega e-OUV e e-SIC, considerando o exercício de 2020 e, também, uma breve análise da evolução das demandas ao longo dos últimos anos.

Dessa forma e em primeiro lugar, devemos tecer algumas considerações acerca dos demandantes e dos Canais de Comunicação que, em 2020, trouxeram, pela sexta vez, nos últimos 5 anos, uma pequena redução na quantidade total das demandas. Porém, se analisadas amiúde, em termos relativos, aumentaram pelo e-mail, mas reduziram pelo site, gerando algumas questões a serem postas sobre a relação entre os demandantes, os Sistemas de atendimento e prestação de serviços da Companhia e o Portal Fala.BR, conseqüentemente, o papel da Ouvidoria. Conforme podemos notar no Gráfico II, pág. 9, as manifestações encaminhadas por e-mail continuam bem abaixo das manifestações encaminhadas pelo site, ainda que se cotejadas, proporcionalmente, em relação a 2019, houve crescimento daquelas efetuadas pelo primeiro em 2020 (e-mail), contra uma redução daquelas efetuadas pelo segundo (site). Isso pode ser um indicativo de que, apesar de as pessoas buscarem a internet por intermédio do site, como principal instrumento de interlocução com a Companhia, via ouvidoria, o crescimento das manifestações via e-mail, possivelmente, seja em função dos resultados de uma sucinta dificuldade 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 2016 as manifestações caíram para um patamar de 779, em relação aos anos anteriores, sendo reduzidas em 25% em relação a 2015, aproximadamente. Ao analisar o uso do canal e-mail com aproximadamente 36% do total das manifestações em 2016, pode-se perceber um uso ainda relativo ou tímido do site, que correspondeu a aproximadamente, 62%, um tanto diferente a 2019 e 2020. Se as manifestações de 2019 totalizaram 613 demandas, sendo 18% e-mail e 79% site, em 2020 elas totalizaram 611 demandas, sendo 21% e-mail, e 78% site.

Outro aspecto interessante na análise diz respeito às características dos demandantes. No Gráfico III, pág. 15, 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, órgãos públicos. Ressalte-se que, em 2020 os cidadãos constituem a maioria dos demandantes, com 66%, ou 18% acima de 2019. Já, quanto as demandas anônimas, constituindo, aproximadamente, 158 manifestações, aparece em terceiro lugar com 8% do total em função de razão de verossimilhança. Ou seja, das 136 manifestações, supostamente feitas por colaboradores, aproximadamente, 109, são anônimas. Portanto os parâmetros do anonimato podem ser encontrados, em sua grande maioria, no conjunto de manifestações de empregados, fortalecendo a hipótese. 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 apenas, 2%, é possível inferir que boa parte das manifestações apresentadas por cidadãos tiveram como núcleo de interesse, ou bases/interesses, uma ou mais organizações, sejam empresas ou órgãos públicos.

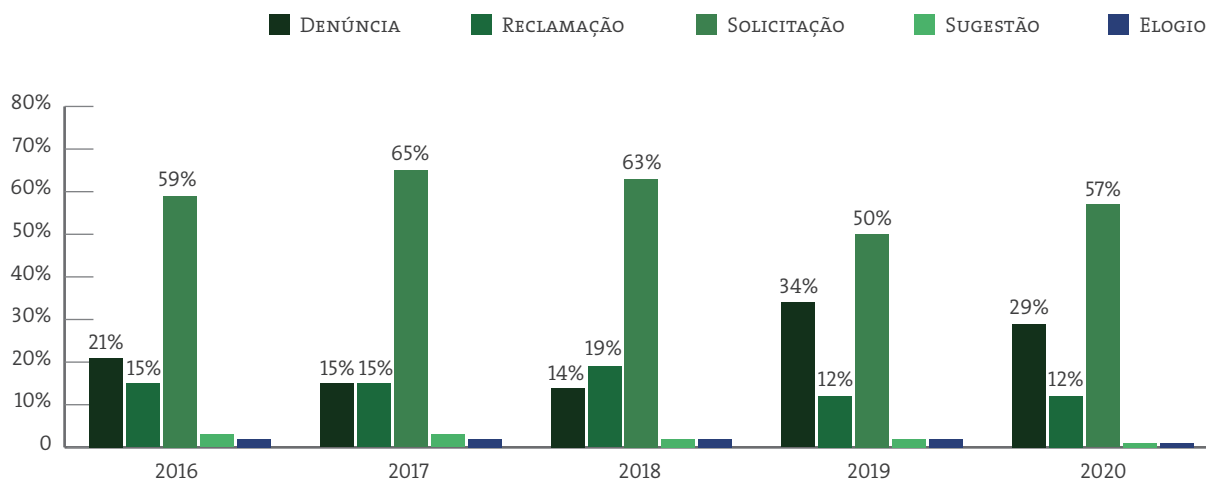
Gráfico III - Característica dos Demandantes - 2020



Fonte: Conab

Comparando os quantitativos das demandas por natureza do assunto, Gráfico IV, pág. 16, percebe-se que nos últimos cinco anos ocorreu 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 2016 a 2020, 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 uma pequena redução espontânea no âmbito das denúncias em 2020, saindo de 34% em 2019, para 29% das manifestações recebidas em 2020, ou 5% a menos do que em 2019, muito provavelmente em função de uma melhoria na estrutura de atendimento, essencialmente, em época de pandemia, mas, ainda assim, mostrou-se bem elevada a quantidade de denúncias. Nesse contexto, nunca é demais referir-nos acerca da execução do Projeto de Reestruturação da Companhia e da dificuldade em explicar o novo processo de Gestão, Governança e Governabilidade baseado na dinâmica da lei nº 13.333, de 30 de junho de 2016, mais conhecida como lei das estatais.

Gráfico IV - Comportamento Relativo por Natureza das Demandas - 2016 a 2020



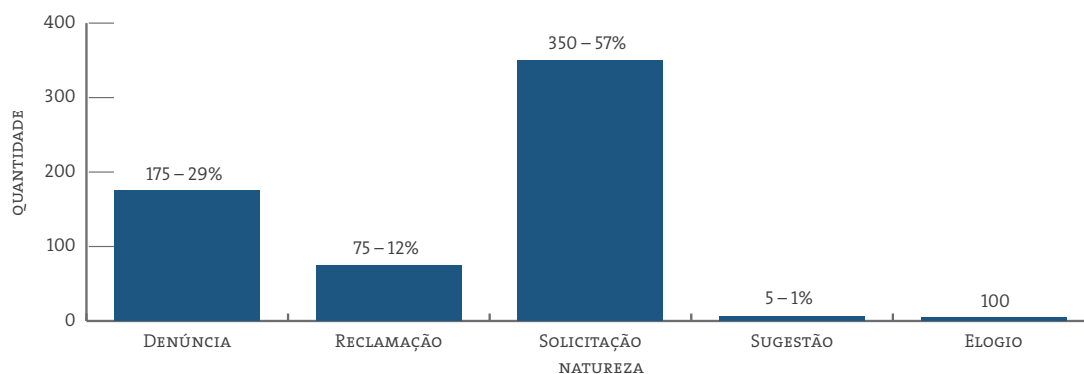
Fonte: Conab

Diferentemente de anos anteriores, relevante é mencionar as diferenças de foco em 2016 2017, 2018 e 2019, em relação a 2020, onde, tanto os eventos climáticos que assolaram o Nordeste do País, aliados à manutenção de partes do Programa de Aquisição de Alimentos – PAA e as necessidades de integração como meio de coordenação nos negócios agro, com pequena coordenação pela Conab, a partir de 2013, mas com mais exigências a partir de 2016, geraram reflexos com um substancial número de solicitações, à época. Nesse contexto, se em 2016 houve pequena evolução das “reclamações” que aparecem em terceira colocação, equivalendo a 15% do montante das demandas registradas. Houve, também, pequeno crescimento das denúncias, totalizando 21% do número de demandas, o que reforçou a hipótese de que o desempenho da Companhia, sob a ótica das relações com os usuários/clientes, é um importante indicador para uma melhor compreensão na condução da gestão, alcançando um ponto de inflexão caracterizando mudança positiva de comportamento gerencial nessas relações. Já em 2017, apesar de uma redução nas manifestações encaminhadas à Ouvidoria, a redução proporcional na quantidade de denúncias não representou, necessariamente, melhoria no atendimento por parte da Companhia, em especial, por parte de nossas unidades no fronte. Ressalte-se que a instabilidade provocada, ora pelo movimento pró-impeachment, ora pelas campanhas eleitorais municipais. Diante disso, pode-se inferir que, apesar de todos os contratempos, 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 2019/20. Tais comentários podem ser reforçados a partir dos dados apresentados em 2018, com a redução na quantidade de manifestações contendo denúncias (14% do total), recrudescendo em 2019 e 2020. 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, pág. 17, onde no exercício de 2020 mereceu destaque o total de 350 manifestações cuja “natureza solicitação”, equivalendo a, aproximadamente, 57% contra 51% em 2019 do total das demandas no ano. Nesse contexto, o padrão de comportamento é bem próximo aos exercícios anteriores, considerando o período de 2016 a 2020, ainda que crescente no período, muitas vezes, observa-se expressiva redução por natureza das manifestações.

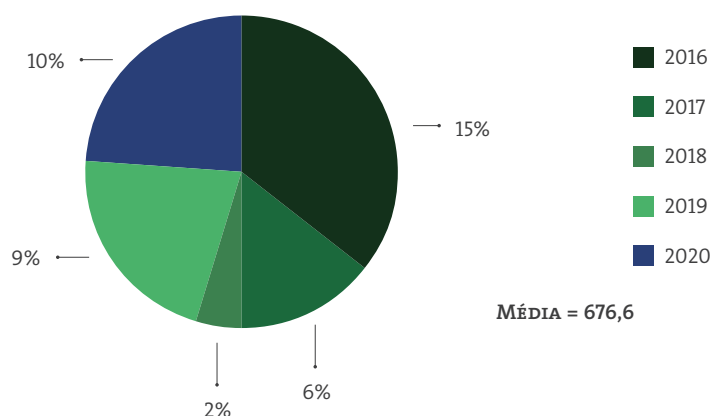
Gráfico V - Demandas por Natureza - 2020



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 melhoria 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, 2016 a 2020, de modo que possamos melhor entender o significado e a significância da estatística do período. Portanto, o Gráfico VI, Análise Comparativa do Total Demandas no Período – 2016 a 2020, pág. 18, demonstrando as possibilidades para a construção, medição e possíveis inferências acerca dos resultados. Numa análise rápida, pouco sedimentada nos rigores estatísticos do que aconteceu no período, pode-se notar no Gráfico VI, pág. 18, que no ano de 2020 a significação da relação usuário x empresa, considerando o período, foi de apenas 10% negativa, portanto, a menor em 5 anos. Além disso, como a média foi menor do que o período de 2015 a 2019, de 762 manifestações no período, caindo para, aproximadamente, 677, entre 2016 a 2020. Com o total de 611 manifestações no período correspondeu a uma significância 10% 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 - 2016 a 2020

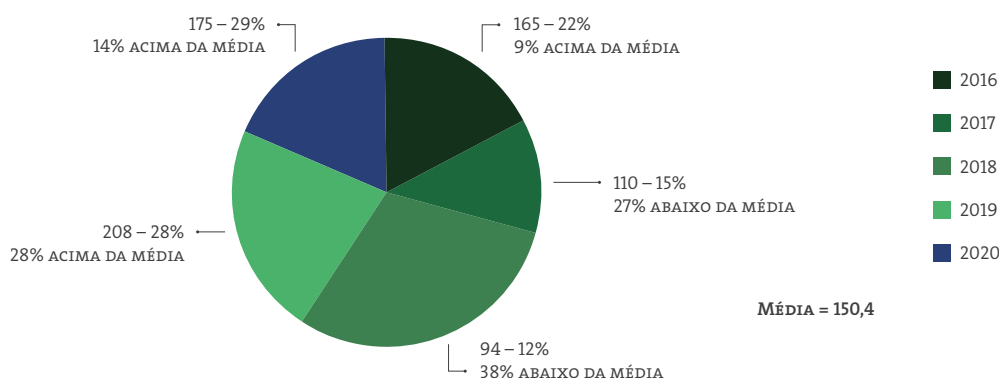


Fonte: Conab

Em 2020, os pedidos de informação representaram, aproximadamente, 36% no total das demandas, ou seja, 220 solicitações. No entanto, ao cotejar com as demais atividades, conclui-se que, das 350 solicitações, 220 foram pedidos de informação. Lembrando que as solicitações do SIC, também foram classificadas como as demais manifestações encaminhadas à Ouvidoria. Portanto, o número que aparece no Gráfico XII, pág.24, de 350 solicitações, sendo 130 manifestações referentes a solicitações de ouvidoria, ou cuja natureza caracteriza-se como pertencente à Ouvidoria – solicitação de informação contendo alguma providência.

No campo da natureza “denúncia”, pode-se notar, por meio do Gráfico VII, que em 2020 houve substancial crescimento com grande significado tendencial, ficando em 16% menor do que o total de 2019, porém, em 23% em relação ao período analisado, 2016 a 2020. Isso denota uma ausência de inflexão ocorrida a partir de 2017 e 2018, com 15% e 12%, respectivamente. Se cotejarmos com os resultados de anos anteriores, percebe-se valores significativos com significância considerando suas relatividades.

Gráfico VII - Natureza - Denúncia



Fonte: Conab

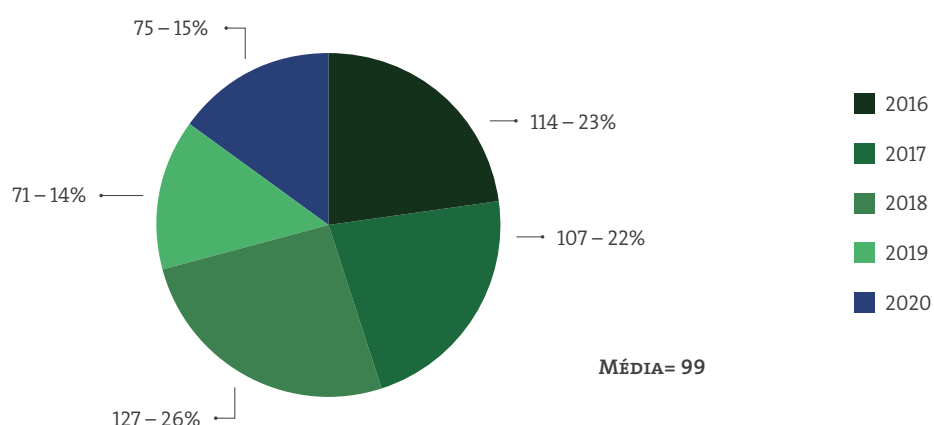
Note-se que as diferenças dos anos de 2016 e 2020 apresentam em ambas situações resultados acima da média, em virtude de dois momentos distintos para a contextualização dos elementos e atributos da administração da Companhia: o primeiro diz respeito ao período pós impeachment; o segundo, ampara-se na extraordinária insegurança que as autoridades perpassam acerca do futuro comum ou do futuro da Organização enquanto empresa dependente do Tesouro Nacional, cujas atribuições, em sua grande maioria, guardam propósitos e semelhanças as de uma autarquia especial. Por isso, inúmeras avaliações propostas a instituição Conab encontram-se desproporcional ou desvencilhadas do valores e atributos teleológicos da Política e de seus propósitos. 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 2016, ocorreu um crescimento linear na quantidade de denúncias, porém com representatividade superior proporcional em relação ao ano anterior. Em 2017 ocorre uma queda ou redução percentual, se cotejado com o montante de manifestações recebidas no período analisado, na ordem de 15%. Portanto, 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. Mantendo-se tal dinâmica e comportamento em 2018. 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, elevam-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 denotam, 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 ora proativos, ora oportunistas, nem sempre inadequados, sobretudo daqueles que fazem uso e dependem dos mecanismos e instrumentos de apoio do Governo Federal. Já no terreno das manifestações 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/agência 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, inclusive – Assegurando recursos para o pagamento de ações judiciais; 2

– Estabelecendo Visões e Estratégias com viés econômico de resultado positivo, aumentando receitas para a empresa; 3 – Implementando uma reengenharia de processos e inovando na prestação de seus serviços, instrumentos e atividades que fortaleçam a dinâmica de funcionamento da Política Agrícola. 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 2020 houve redução na quantidade de denúncias e na participação relativa em relação ao total de manifestações, representando 175 manifestações, pouco mais do que o dobro de 2018, com uma participação de, aproximadamente, 23% do total em relação ao período analisado e 14%, acima da médiado período, Gráfico VII, pág. 18.

No Gráfico VIII, pág. 20, a dinâmica da atividade “reclamação”, caminha pari passu com o crescimento da abrangência de atendimento/coertura nas operações de execução da Política Agrícola e dos Programas conveniados, executados pela Companhia.

Gráfico VIII - Natureza - Reclamação



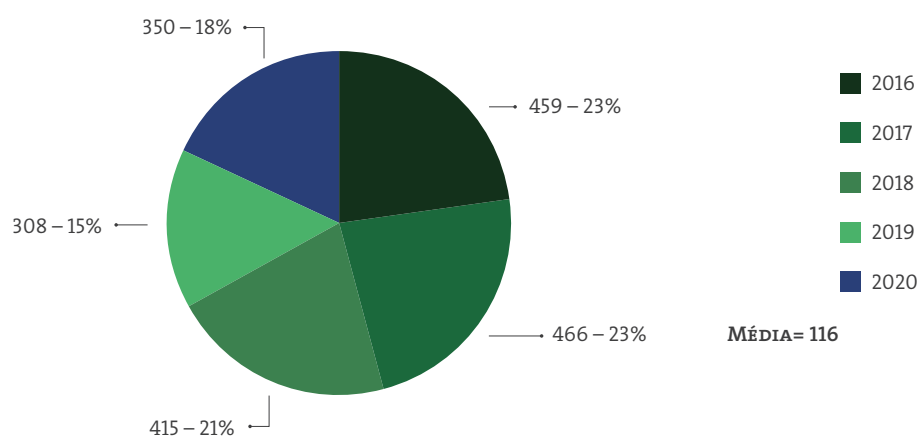
Fonte: Conab

Nesse contexto, vale mencionar que a grande diferença entre uma denúncia e uma 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 ocorrência de reclamações, considerando o histórico de reclamações nos últimos 5 anos, na ordem de 26% em 2018; 23% em 2016; e 22% 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, mantêm-se uma média anual de 99 ocorrências. Se cotejarmos com 2019 e 2020, 71 e 75 ocorrências, pode-se concluir por uma evolução positiva em relação ao período analisado.

No Gráfico IX, pág. 21, 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, considerando, sobretudo, os pressupostos da sustentabilidade e de inteligência de atuação da instituição quanto ao cumprimento de sua missão e, por conseguinte, dos instrumentos e operadores da Política Agrícola do Governo Federal, administrada pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA.

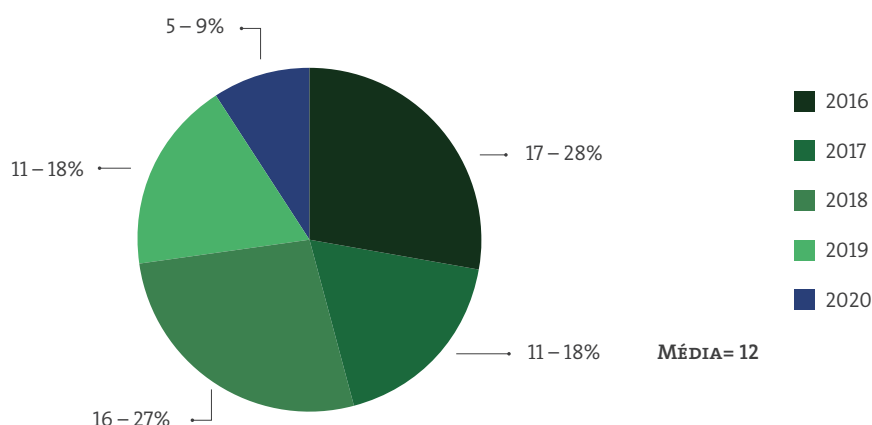
Grafico IX - Natureza - Solicitação



Fonte: Conab

No Gráfico X, pág. 22, 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 sensibilizados/convencidos ou convocados a produzir um elogio aos colaboradores ou a prestação de algum serviço.

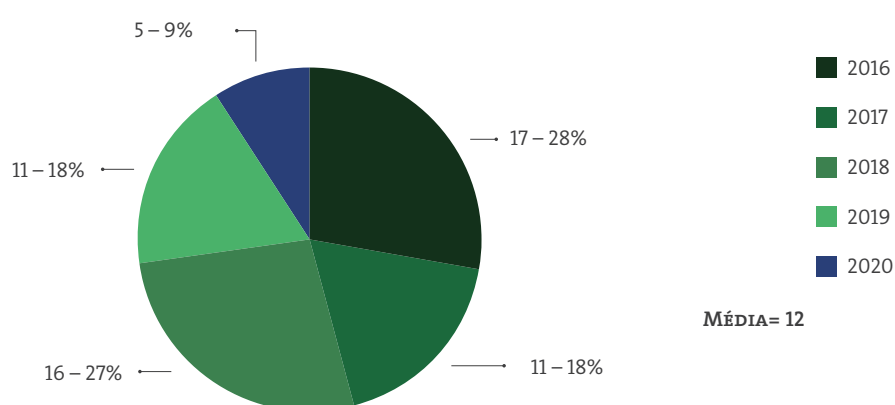
Grafico X - Natureza - Elogio



Fonte: Conab

No Gráfico XI, pág. 22, o destaque fica por conta do comportamento da Natureza Sugestão feitas 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, talvez fraca, nos quesitos de regulação, hedge, 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 veem motivos fortes para sugestões, porém, sabemos que eles existem.

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 usuários/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 do momentum e necessidades melhor entender a dinâmica de funcionamento da Companhia no contexto da Política Agrícola, de suas relações

com o mercado e com os produtores rurais. A partir dessas circunstâncias, procurar entender suas dificuldades, estabilidades socioeconômicas e razões de 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 foram 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;

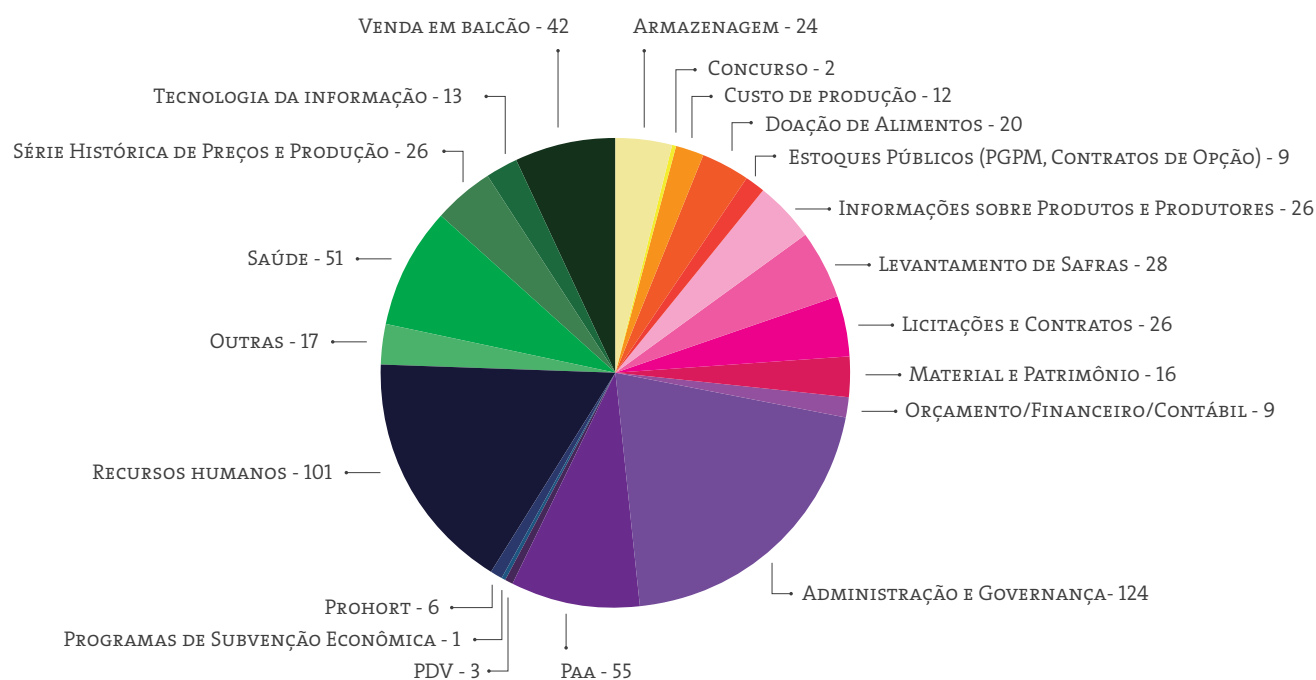
xxii. Saúde;

xxiii. Série Histórica de Preços e Produção;

xxiv. Tecnologia da Informação; e,

xxv. Vendas em Balcão.

Gráfico XII - Demandas por Atividade - 2020



Nota: Convênios e Transferências, Fiscalização de Estoques, PNUD e Preços da Agricultura Familiar não constam no gráfico pois não houve demanda.

Fonte: Conab

Portanto, o Gráfico XII, pág 24, retrata a quantidade de “demandas por atividade” ocorridas em 2020, onde, aproximadamente, 36% do total de 611 manifestações dos usuários/clientes correspondem às “atividades” destinadas a Pedidos de Informações (SIC). No entanto, sabe-se que a grande maioria trata de solicitação de acesso a processos, documentos e dados, porém, todos os pedidos de informações são distribuídos pelas atividades correspondentes. De qualquer maneira, pode-se reparar que a atividade Administração e Governança teve 20% da preferência ou da classificação dos assuntos pelos stakeholders/usuários. Em segundo, com aproximadamente 17%, Recursos Humanos; enquanto, em terceiro, com aproximadamente 9% do total, têm-se as manifestações destinadas às atividades do PAA. Já com 8%, destinadas a Saúde e 7% destinadas a Venda Balcão. Essa situação foi diferente em exercícios anteriores. 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.

Em relação aos dados apresentados no Gráfico XII, pág.24, parte considerável das demandas recebidas ao longo de 2020 teve como destino a então Diretoria de Pessoas (DIGEP), as SUREGs, PRESI e a Diretoria de Política Agrícola e Informações (DIPAI), com vistas à análise e indicação de solução,

conforme o disposto no Gráfico XIV, pág 31, mais adiante.

Tanto em 2015 quanto em 2016 observou-se, ainda, que a redução nos recursos destinados às atividades operacionais da Companhia se nos impunha uma revisão no modus operandi de alguns processos, especialmente, daqueles que envolviam as ações de concurso; do PAA e do Programa Venda em Balcão, em 2016 e 2017, além dessas, destacam-se as demandas do público interno nas questões relativas à Gestão de Pessoas – Recursos Humanos, reforçadas, novamente, em 2019 e 2020.

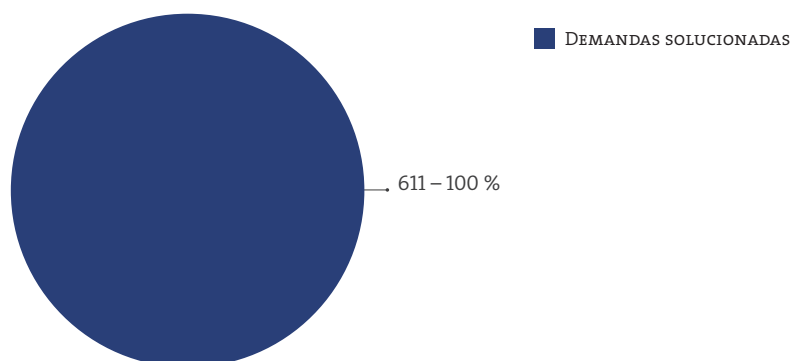
De acordo com relatórios anteriores, havíamos expressado a confirmação de duas tendências que puderam, já no presente, revelar a necessidade de melhoria no âmbito das áreas responsáveis pelo compliance (transparência nas relações entre indivíduos e instituições, que têm interesses nas informações produzidas/conformidade além do entendimento da dinâmica de funcionamento da organização) na Conab, em virtude do seguinte: No campo gerencial, houve dificuldades no desenvolvimento de estruturas sustentáveis de funcionamento, seja nas relações com os usuários/clientes, especialmente, no que concerne às operações do PAA e do Programa Venda em Balcão, seja na condução de assuntos internos – intracorporis. No campo da governança corporativa a implantação e funcionamento do Comitê de Governança não evoluiu para os propósitos da inovação em governança, pois manteve-se o equívoco de que os comitês de governança não podem ou não devem analisar questões de inovação em governança. Após a definição do Encarregado de Dados na Companhia, em 16/11/2020, a Ouvidoria iniciou a análise dos documentos desenvolvidos pelo Grupo criado pela Portaria nº 030, 2020, no âmbito do Processo SEI nº 21200.000300/2020-64. No entanto, com advento da necessidade de evoluir-se na discussão do cumprimento da legislação de proteção e privacidade de dados pessoais, a Ouvidoria preparou e encaminhou Nota Técnica buscando a ampliação do mencionado comitê de modo que os assuntos de integridade não ficassem preteridos aos processos de desenvolvimento digital e de proteção de dados pessoais. Além disso, o excesso de grupos de trabalhos e comitês pode ser um vetor ou condutor de estresse ao processo decisório. Portanto, ao final de 2020 e início de 2021, a Ouvidoria finalizou e encaminhou proposta de Nota Técnica contendo uma minuta de Política de Governança e Privacidade de Dados, a ser analisada pela DIREX e, posteriormente, se de acordo, encaminhada para apreciação do Conselho de Administração – CONSAD.

Mas, voltando ao Gráfico XII, pág. 24, se houve melhorias em 2019, dando segmento à recolocação de recursos humanos no trilho da condução necessária de estudos e pesquisas que possam melhor identificar os conflitos de agência e de interesses entre os colaboradores e entre esses e o corpo gerencial da organização, além de possibilitar uma ampla revisão e melhorias na questão da capacitação. O convênio com a Universidade de Brasília gerou o desenvolvimento de pesquisa que se destinou a melhorar as indicações de novos rumos no desenvolvimento dos Recursos Humanos e nas adaptações necessárias para um possível novo modelo de Estrutura Organizacional, tornando realidade a partir da Resolução do Conselho de Administração que aprovou o novo Estatuto da Empresa e que, novamente, em 14 de dezembro de 2020, foi reformado pela Assembleia Geral. Ressalte-se que, em 2018, foi realizado o trabalho de Redimensionamento da Força de Trabalho, apresentado em meados de 2019. Desde então, foi desenvolvida e aprovada pela DIREX a nova estrutura para cumprimento das atividades desenvolvidas pela Organização, conforme Nota Técnica DIREX, de 08 de novembro de 2019, devendo todavia a implantação do Plano de Funções.

Dessa forma, mantém-se a análise feita anteriormente, conforme dito em relatórios passados, no que concerne às necessidades diretivas na mitigação de risco e na construção de elementos que renovem a capacidade de nortear as diretrizes de Política Agrícola, especialmente no âmbito do agronegócio e nos instrumentos de garantia e desenvolvimento da Agricultura em geral, inclusive na melhoria e coordenação dos cinturões verdes do País, juntamente com as Ceasas, revelam-se, com urgência, a necessidade de uma nova arquitetura organizacional para a Companhia, suas diretorias, Presidência, Superintendências e Unidades. Alia-se a isso mais um, a necessidade de um arranjo definitivo para programas de amparo ou apoio aos pequenos e médios produtores em nível nacional, revendo e resgatando papéis de melhoria e desenvolvimento do Prohort (Centrais de Abastecimento – Ceasas) diante de novas e mais produtivas formas de comercialização, especialmente, no âmbito da Nova Economia Institucional (NEI) e da Economia de Custos das Transações (ECT). Ressalte-se que, a partir de 2015, com a vigência da Norma de Governança Corporativa e Integridade – PRESI/SUCOR/GECOI, algumas das necessidades/exigências para a conformidade passaram a fazer parte da rotina de Gestão. Porém, ainda assim, ao final de 2020 e início de 2021, 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, análise de mercado e compatibilização com o sistema de crédito rural citadas anteriormente. Apesar da criação de novas áreas de modo a conduzir as ações destinadas à melhoria das atividades, citadas em relatórios anteriores, todavia, as dificuldades na condução dos negócios, relativos a performance da Política Agrícola brasileira, 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 (leia-se Mercado), 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 (leia-se geração de emprego e renda a partir de modelos sustentáveis no agro e suas cadeias produtivas), 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 27 (solucionada ou em tramitação), em 31.12.2020, da mesma forma que em 2019, constatou-se que 100% das questões foram solucionadas/finalizadas dentro do prazo, o que corresponde a um montante de 611 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).

Gráfico XIII - Situação das manifestações recebidas - 2020



Fonte: Conab

Em 2020, manteve-se a tendência no processo de solução buscando atender os prazos cabíveis, Gráfico XIII, pág. 27. Conseguiu-se o atendimento integral aos clientes/usuários demandantes com 100% dentro do prazo, contra 96% dentro do prazo em 2019, 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..

VI - METAS DA OUVIDORIA PARA 2021

O ano de 2021, 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 nos resultados auferidos. Ressalte-se que 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, de vez que a atuação da Companhia deveria ser inclusiva no mercado do agronegócio e não excludente de valores, instrumentos e atributos necessários a melhorias das cadeias produtivas do agronegócio, seja este, micro, pequeno, médio ou grande investidor/empreendedor dos diferentes elos presentes nesses ambiente. Portanto, a menos que se refiram a sugestões e elogios, no que concerne à prestação de serviços, o bom funcionamento e operacionalização das Políticas Agrícolas, normalmente, produzem resultados extraordinários para a Política Econômica e para as finanças públicas. As manifestações de esclarecimentos, independentemente da natureza, dispostas no Gráfico I, pág. 7, 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 2016 a 2020, dados da série histórica de 5 anos, demonstram que as demandas encaminhadas à Ouvidoria sofreram um decréscimo de, aproximadamente, 41%. Em compensação, em 2016, ainda em virtude de parte da crise que se abateu no País e no Mundo, houve uma expressivo e substancial número de manifestações de denúncias encaminhadas à Ouvidoria, em relação a série histórica até 2020, correspondeu a aproximadamente, 22%, 9% acima da média. Em relação a 2020, houve um crescimento das Denúncias na ordem de 23%, com 14% acima da média, 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 2016 até 2020, 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, conflitos de agência, e até de interesses – especialmente os internos, motivados possivelmente, ora por possível 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 2021, todavia, poderão superar a quantidade registrada no exercício de 2020, diante das novas condições que se apresentam aos usuários e, principalmente, em função da Lei Nº 13.709, de 14.08.2018, e 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, Governança e Privacidade de Dados e Inovação;
- > 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 a suas demandas, dando ênfase ao Comitê de Desburocratização e ao Conselho de Usuários;
- > participar das ações que visam a melhoria na aplicação da LGPD nas organizações e 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; e
- > recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários a Governança e Privacidade de Dados para o cumprimento da LGPD e da LAI, encaminhando juntamente com o Controlador de Dados os Relatórios às Autoridades de Proteção de Dados – ANPD e para de Monitoramento da LAI, para a CGU.

VII – CONCLUSÃO

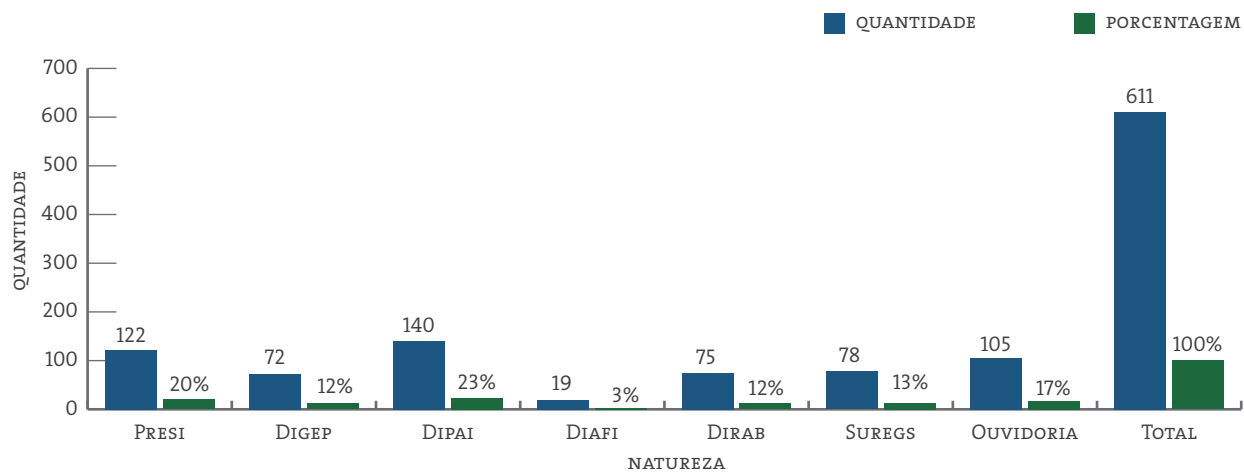
A manutenção da Ouvidoria da Conab no patamar de eficiência e credibilidade alcançado nos últimos anos só foi possível dada a autonomia funcional permitida ao Ouvidor, especialmente pelo Conselho de Administração (CONSAD), e à aderência dos empregados e colaboradores aos seus trabalhos, não tendo havido, ao longo da existência da Ouvir, ingerência por parte dos dirigentes da Companhia que pudesse pôr 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, a carência de melhorias físicas levou a administração prover melhorias, fazendo uma reforma na antiga sala de leilões, transformando-a no novo espaço da Ouvidoria. Uma sala mais ampla, bem na entrada do prédio a nova sala melhorou o espaço físico, atendeu, em parte a legislação e o processo gerencial de modo a possibilitar de maneira célere e dentro de um padrão ideal de conformidade, a busca de soluções/resultados das manifestações dos usuários. 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 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 a PRESI, a DIPAI, a Ouvidoria e as SUREGs, são os campeões de manifestações recebidas, podendo ser um indicador de maior atuação junto aos usuários. No entanto, há possibilidades 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.

Grafico XIV - Comportamento das Demandas por Unidade - 2020



Fonte: Conab