

# Relatório de Gestão Anual Ouvidoria 2023



**Conab**

**OUVIDORA**

Roberta Marchini Loureiro

**SECRETÁRIA**

Creusa de Oliveira

**ATENDIMENTO**

Berenice Palma Ribeiro

Terezinha Lopes dos Santos

Wilma Maria Silva de Menezes

**ATENDIMENTO, MONITORAMENTO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO**

Marcus Vinicius Morelli

Mario Antônio Melo da Silva

Roberto Rodrigues Martins

## SUMÁRIO

**1 - INTRODUÇÃO**

**2 - FORÇA DE TRABALHO**

**3 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES – 2023**

**4 - ANÁLISE GERENCIAL DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES**

**5 - ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES PROPOSTAS**

**6 - CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

## RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL - CONSAD/OUVIR

### RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2023

#### 1 – INTRODUÇÃO

1.1 Por força da Portaria nº 581/2021, da Controladoria-Geral da União-CGU, art. 7º, inciso XVII, a Ouvidoria da Conab (OUVIR), como unidade integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - Sisouv, deve produzir anualmente o relatório de gestão de que trata o seu art. 52:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

- I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;
- II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;
- IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;
- V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e
- VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

1.2 No âmbito da Conab, o item 8.2 do Plano de Trabalho do Conselho de Administração (CONSAD) estabelece que compete ao CONSAD conhecer os relatórios fornecidos pela Ouvidoria. Nesse sentido, a fim de viabilizar o atendimento tempestivo a que se refere o art. 52 da Portaria nº 581/2021, são apresentadas as informações a seguir expostas.

## 2 - FORÇA DE TRABALHO

2.1 No primeiro semestre de 2023 a força de trabalho da Ouvidoria sofreu uma redução drástica, com a exoneração de três assessores da Presidência que estavam deslocados para execução das atividades na Ouvidoria. Importante destacar que a área já vinha sofrendo de carência de pessoal com o pedido de remoção de quatro analistas lotados na área no exercício de 2022.

2.2 No segundo semestre, a fim de auxiliar nas atividades da área, a Presidência disponibilizou dois assessores que agora compõem o quadro da OUVIR. No entanto, o ideal é que a área seja composta também por analistas do quadro efetivo, para assegurar a continuidade das atividades sob sua responsabilidade.

2.3 Portanto, no exercício de 2023, em especial a partir do segundo semestre, a Ouvidoria exerceu suas atribuições com a seguinte composição:

01 Ouvidora Interina (superior)

01 Analista (superior)

02 Auxiliares (fundamental)

01 Secretária (fundamental)

02 Assessores da Presidência (superior)

2.4 Além disso, foi autorizada a remoção (retorno) de um analista com experiência na área, em vias de concretização. Ressalte-se que o atual analista lotado na Ouvir já possui idade para aposentadoria, o que pode inviabilizar a atuação da área e comprometer a continuidade dos serviços.

2.5 Como medida de estruturação à longo prazo, a fim de promover uma futura recomposição do quadro, foi remetido processo à Diretoria de Gestão de Pessoas - DIGEP solicitando a adequação do lotacionograma e a criação do espaço ocupacional de analista de Ouvidoria. Em síntese, foi solicitada a revisão dos requisitos para lotação na área, possibilitando a remoção de empregados de diversas formações, tendo em vista que desde a criação da Ouvir, em 2008, não houve a criação de espaço ocupacional específico para atuação na área.

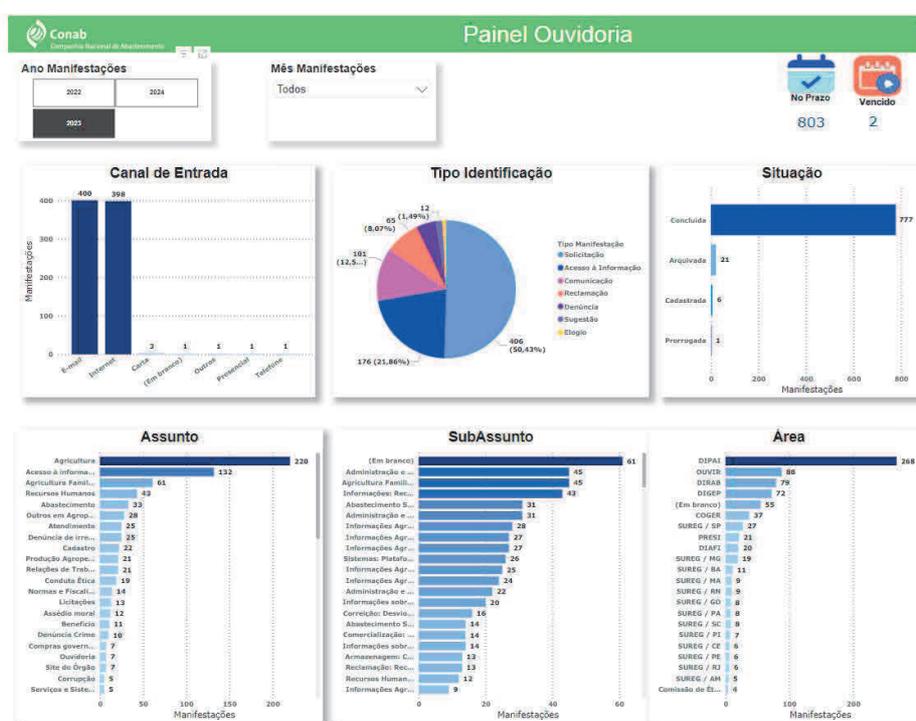
2.6 Nesse sentido, a ouvidoria tem buscado alternativas para a promoção da necessária recomposição do quadro de analistas na área.

### 3 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES – 2023

3.1 Com a finalidade de dar transparência às atividades da Ouvidoria e viabilizar a análise gerencial dos principais motivos das manifestações, foi demandado o desenvolvimento de painel que apresentasse de forma dinâmica, com atualização diária, os dados das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Conab.

3.2 Portanto, os dados apresentados neste relatório foram extraídas do Painel desenvolvido, por demanda desta Ouvidoria, em conjunto com a Superintendência de Tecnologia da Informação - SUTIN, da Diretoria de Política Agrícola e Informações - DIPAI, às quais registramos os agradecimentos na figura do empregado Almir Antônio da Costa, que viabilizou o projeto com muita eficiência e cortesia.

3.3 O painel está sofrendo os últimos ajustes para disponibilização no portal da Conab. Abaixo apresentamos a tela principal do painel:



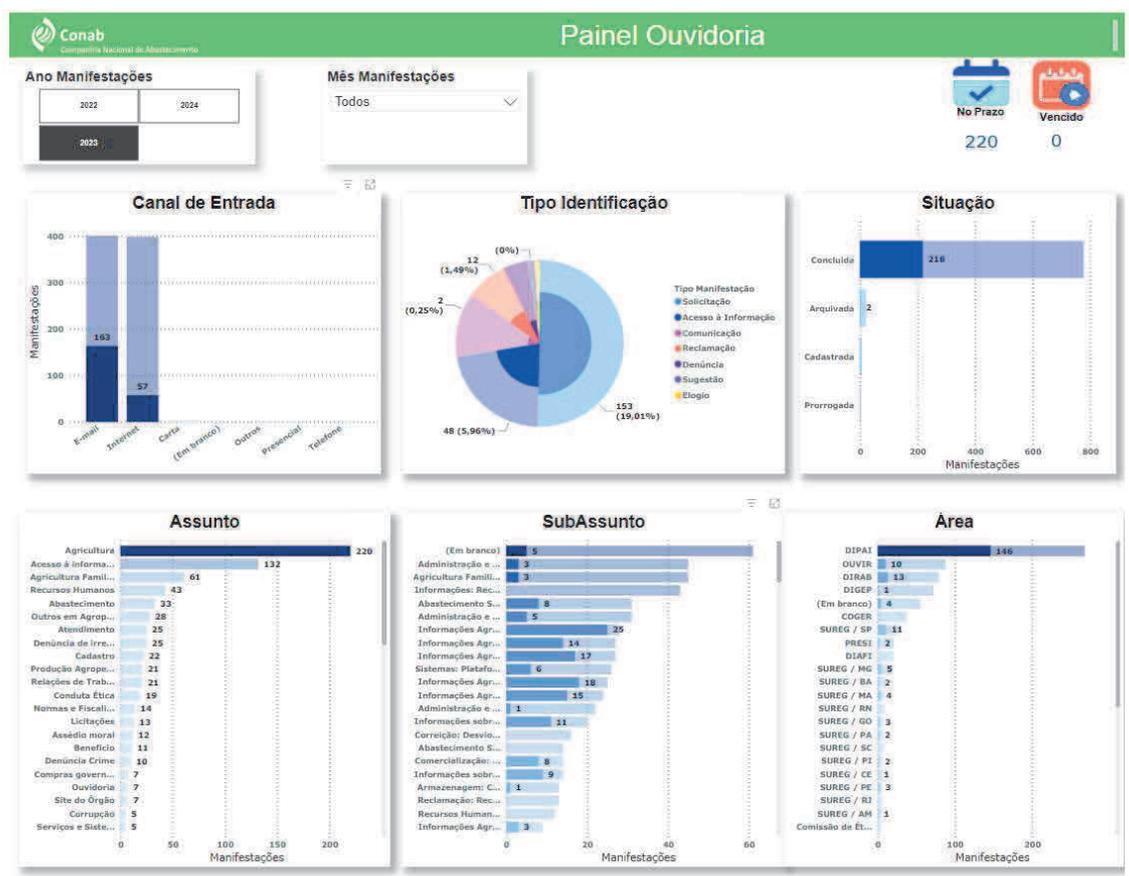
3.4 Observa-se acima que no ano de 2023 foram recebidas oitocentas e cinco (805) manifestações, das quais quatrocentas e seis (406 - 50,43%) foram do tipo Solicitação. Em segundo lugar estão as demandas do tipo Acesso à Informação, totalizando cento e setenta e seis (176-21,86% ) pedidos. Em terceiro lugar, com cento e uma (101 - 12,5%) manifestações, estão as do tipo Comunicação.

3.5 Do total de manifestações, constam como "vencidas" duas (2) manifestações que, na verdade, foram respondidas, porém fora do prazo. Destas, uma foi decorrente de um pedido de complementação de informações ao demandante, que, em tese, deveria suspender a contagem do prazo, o que não ocorreu. A manifestação foi concluída pela Ouvidoria sem a complementação da informação por parte do usuário. A outra demanda respondida fora do prazo por envio atrasado da resposta pela área demandada, embora tenhamos reiterado a solicitação. No entanto, o atraso foi de apenas um dia.

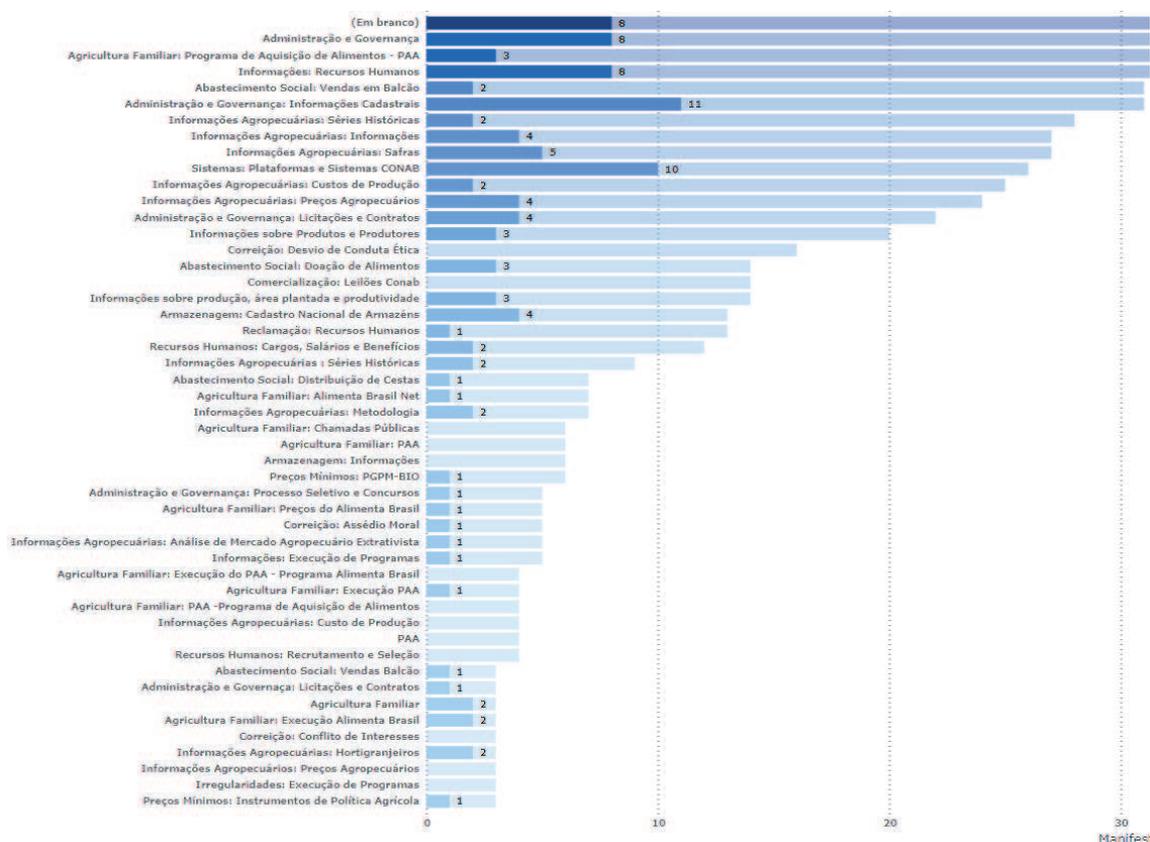
3.6 Ao detalhar as manifestações por situação, observa-se que, das oitocentas e cinco (805) manifestações, vinte e uma (21) foram arquivadas em conformidade ao que dispõe o Art. 15 da Portaria nº 581/2021. Além disso, no período houve apenas uma prorrogação de prazo. Quanto às demandas que constam como "Cadastradas" (6), todas constam como concluídas, no entanto a base de dados do painel ainda não foi atualizada, pois todas foram encerradas já em janeiro de 2024, o que gerou a inconsistência. A informação será ajustada antes da disponibilização do painel no portal da Conab.

## 4 - ANÁLISE GERENCIAL DAS PRINCIPAIS MANIFESTAÇÕES

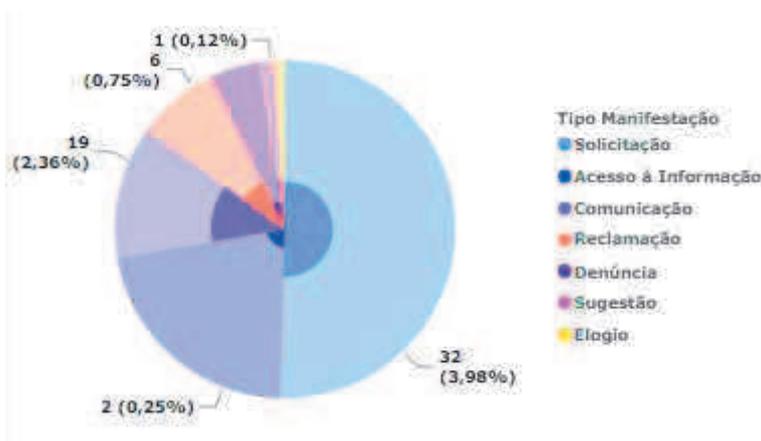
4.1 Com relação aos temas mais recorrentes, quando as demandas são filtradas por assunto, observa-se duzentas e vinte (220) demandas sobre o assunto Agricultura. Percebe-se na imagem abaixo que destas, cento e cinquenta e três (153) foram solicitações, tendo como área mais demandada a DIPAI, com cento e quarenta e seis (146) demandas. Em sua maioria, são demandas relativas à Informações Agropecuárias: Séries Históricas (25), Informações Agropecuárias: Custos de Produção (18), Informações Agropecuárias: Safras (17), Informações Agropecuárias: Preços Agropecuários (15), Informações Agropecuárias: Outras Informações (14).



4.2 Em segundo lugar, destaca-se o assunto Acesso à Informação, com o total de cento e trinta e duas (132) manifestações, sendo que permanece a DIPAI como a área mais demandada, com cinquenta (50) manifestações, seguida pela DIRAB com vinte e duas (22), a DIGEP com onze (11), a PRESI também com onze (11), a DIAFI com cinco (5) e as demais distribuídas pelas outras áreas da Companhia. Os subassuntos estão representados no gráfico abaixo:

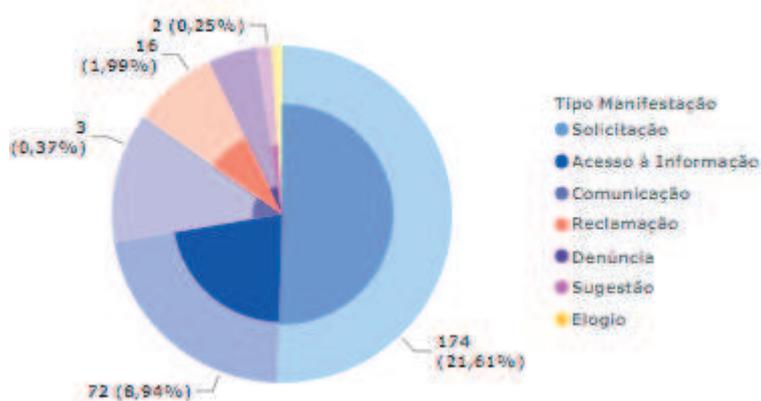


4.3 Com relação ao terceiro assunto mais requisitado, Agricultura Familiar, no total de sessenta e uma (61), tem-se que destas, trinta e duas (32) foram Solicitações, dezenove (19) foram Comunicações de irregularidades (realizada de forma anônima), seis (6) Reclamações, dois (2) pedidos de Acesso à Informação e 1 (uma) Denúncia, conforme representação abaixo. Destaque-se que as Denúncias/Comunicações relativas às atividades finalísticas são encaminhadas à Superintendência Regional responsável, que realiza uma avaliação preliminar e caso constatando o fato denunciado, o processo segue para a Superintendência de Fiscalização - SUFIS para realização de fiscalização especial. Nesse aspecto, as denúncias representam uma relevante ferramenta do controle social.

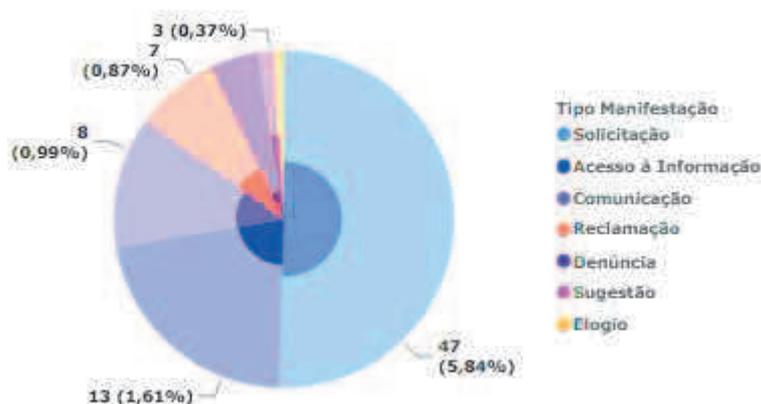


4.4 Quando estratificamos as demandas por Diretoria, temos:

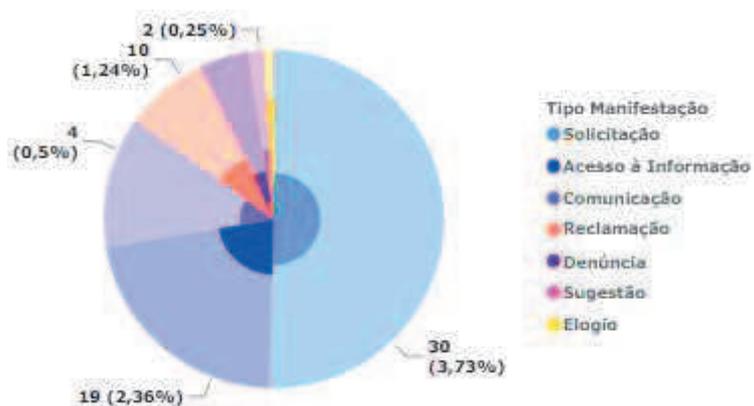
4.4.1 DIPAI, com o total de duzentas e sessenta e oito (268) manifestações, distribuídas conforme abaixo:



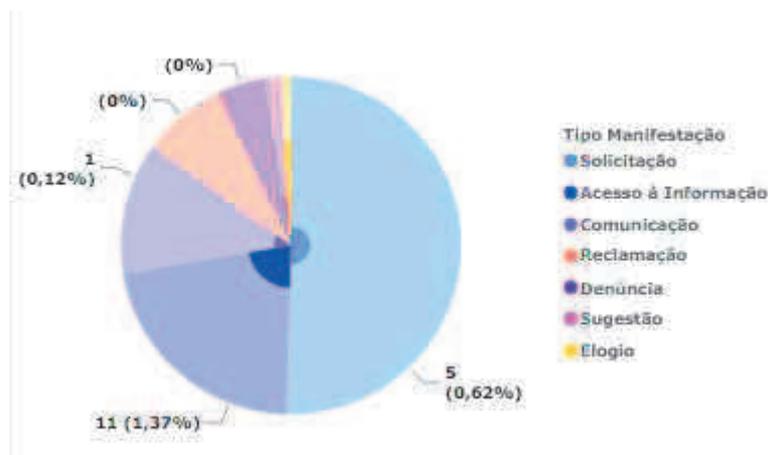
4.4.2 DIRAB, com o total de setenta e nove (79) manifestações, distribuídas conforme abaixo:



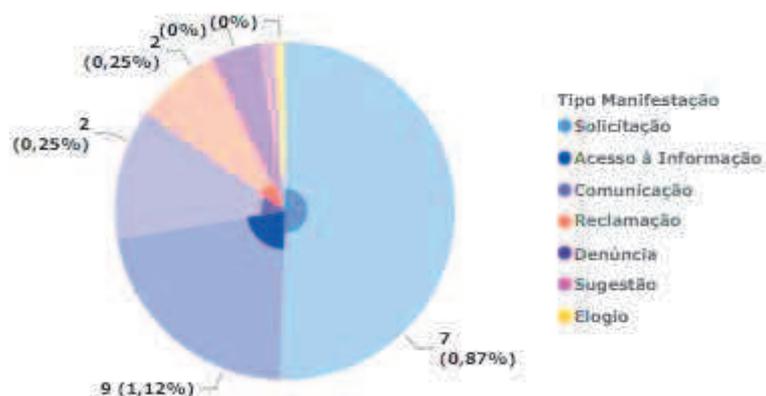
4.4.3 DIGEP, com o total de setenta e duas (72) manifestações, distribuídas conforme abaixo:



4.4.4 PRESI, com o total de vinte e uma (21) manifestações, distribuídas conforme abaixo:



4.4.5 DIAFI, com o total de vinte e uma (21) manifestações, distribuídas conforme abaixo:



## 5 - ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES PROPOSTAS

5.1 No exercício de 2023 foi identificada a necessidade de ajuste do fluxo de denúncias, sobretudo para assegurar o sigilo das informações, especialmente daquelas denúncias relativas à conduta funcional. Nesse sentido, a Corregedoria Geral (COGER) foi inserida na plataforma Fala.BR para recebimento e tratamento das denúncias. Além disso, em observância à Resolução CGPAR nº 48, de 6 de setembro de 2023, o juízo de admissibilidade das denúncias e comunicações passou a ser feito pela COGER, a quem compete decidir pela abertura de investigação preliminar, pela recomendação de instauração de procedimentos correccionais ou pela recomendação de arquivamento da matéria. Assim, embora a Portaria nº 581/2021 permita a análise preliminar pela Ouvidoria, optou-se por seguir a orientação da Resolução CGPAR. Dessa forma, o encaminhamento às Comissões de Ética e de Combate ao Assédio Moral passou a ser feito pela Corregedoria, após realizado o juízo de admissibilidade.

5.2 Com relação às denúncias relativas aos programas finalísticos da Conab, destacamos que a SUFIS tem cumprido seu papel de averiguação dos fatos trazidos pelos canais da Ouvidoria, assegurando o controle social exercido pelos usuários. Em razão de sua relevância, vislumbra-se a necessidade de aprimoramento do acesso aos canais da Ouvidoria, a fim de ampliar o exercício do controle social.

5.3 Além disso, com relação ao painel desenvolvido, pretende-se aprimorá-lo sobretudo quanto à classificação dos assuntos e subassuntos, cujos temas por vezes se confundem, conforme se pode conferir no item 4.2. Esse ajuste tem como objetivo aprimorar a análise dos dados disponibilizados, permitindo propor melhorias aos temas recorrentes.

## 6 - CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

6.1 A Conab não possui um Conselho de Usuários instituído. No entanto, no exercício de 2023 foi constituído Grupo de Trabalho específico para implementar as medidas necessárias à instituição do referido conselho. No entanto, em diversos eventos promovidos pela CGU no decorrer do segundo semestre as demais Ouvidorias relataram que o Conselho de usuários não tem se mostrado efetivo. Em razão disso, a Ouvidoria enviou o questionamento à Coordenação-Geral de Monitoramento e Supervisão de Ouvidorias (CGOUV), que assim se manifestou:

Orientamos que reavalie a instituição de grupo de trabalho sobre Conselhos de Usuários na CONAB, aguardando as diretrizes da OGU, considerando que o processo relacionado à temática está em revisão, ainda sem definições quanto à obrigatoriedade.

Esclarecemos que as revisões normativas estão previstas para adequar ao novo formato a ser proposto.

6.2 De fato, a CGOUV realizou consulta pública para atualização da Portaria CGU nº 581/2021 a fim de editar nova portaria contendo orientações e procedimentos para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv). O prazo de Consulta Pública foi de 17/11/2023 a 20/12/2023.

6.3 Dessa forma, optou-se por encerrar o Grupo de Trabalho e aguardar as novas orientações do SisOuv.

## **7 - CONSIDERAÇÕES FINAIS**

7.1 A análise dos dados apresentados por meio do painel desenvolvido tem como objetivo final agregar valor à gestão e aprimorar os processos da Companhia. Nesse sentido, conclui-se que a Ouvidoria tem cumprindo seu papel como uma relevante instância de integridade da Companhia.

7.2 Diante do exposto, submetemos o presente relatório à apreciação do Conselho de Administração da Conab para sua posterior divulgação.



MINISTÉRIO DO  
DESENVOLVIMENTO  
AGRÁRIO E  
AGRICULTURA FAMILIAR

