

Relatório Anual de Ouvidoria

Edição 2024



Ouvidor

Vanderlei Siraque

Secretária

Creusa de Oliveira

Atendimento

Terezinha Lopes dos Santos

Atendimento, monitoramento e gestão da informação

Leonardo Portilho Fernandes de Oliveira

Marcus Vinicius Morelli

Mario Antonio Melo da Silva

Roberto Rodrigues Martins



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO

FORÇA DE TRABALHO

NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS
MANIFESTAÇÕES

ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES PROPOSTAS

CARTA DE SERVIÇOS DA CONAB

CONSIDERAÇÕES FINAIS



RELATÓRIO DE GESTÃO ANUAL – CONSAD/OUVIR

RELATÓRIO DE ATIVIDADES - 2024

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Nacional de Abastecimento é responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso a informações relativas às ações e programas desenvolvidos pela Companhia.

As atividades da ouvidoria estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria Geral da União - CGU, que é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A atuação da Ouvidoria é tanto externa (público em geral), quanto interna (empregados, comissionados, estagiários e terceirizados), e os meios, para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos usuários, prioritariamente pela Plataforma Fala.BR, além de e-mail, carta e atendimento presencial.

Dentre as competências exercidas pela Ouvidoria, há o Serviço de Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

No caso das atividades do SIC, no tocante à transparência passiva, ou seja, as respostas aos pedidos de acesso à informação, bem como no atendimento da transparência ativa, que se refere às informações que devem obrigatoriamente ser divulgadas no site da Companhia.

Ainda, no âmbito das atividades de transparência da Conab, cabe destacar que o Ouvidor exerce a Autoridade de Monitoramento da LAI e Responsável pelo SIC no âmbito da Conab.

Por força da Portaria Normativa CGU Nº 116/2024, da Controladoria-Geral da União – CGU, art. 7º, inciso XIV, 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. 60:



Art. 60. As unidades setoriais do SisOuv deverão *elaborar relatórios de gestão, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 2017, 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 setorial do SisOuv;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais tipos e motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos;

VI - informações sobre os serviços avaliados, as justificativas metodológicas, os resultados das avaliações e as melhorias decorrentes, quando houver, conforme determinação contida no art. 68 desta Portaria Normativa; e

VII - informações acerca da atualização da Carta de Serviços do órgão ou entidade a que a unidade setorial de ouvidoria está vinculada.

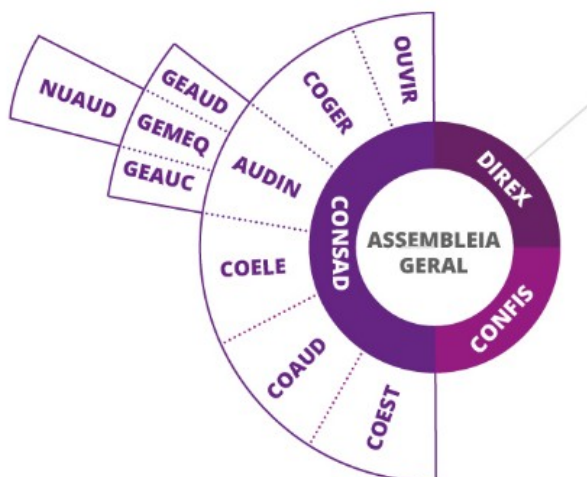
§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade setorial do SisOuv.

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. 60 da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, são apresentadas as informações a seguir expostas.



FORÇA DE TRABALHO

A estrutura organizacional da Ouvidoria da Companhia Nacional de Abastecimento – Conab é vinculada ao Conselho de Administração, e é composta pelo cargo de Ouvidor(a), equivalente a um Superintendente da Matriz da Conab.



No exercício de 2024, a Ouvidoria exerceu suas atribuições com a seguinte composição:

- 1 Ouvidor (superior)
- 2 Analistas (superior)
- 1 Auxiliar (fundamental)
- 1 Secretária (fundamental)
- 2 Assessores da Presidência (superior)

Importante registrar que em 05 de julho do exercício anterior houve a alteração da titularidade desta Ouvidoria.

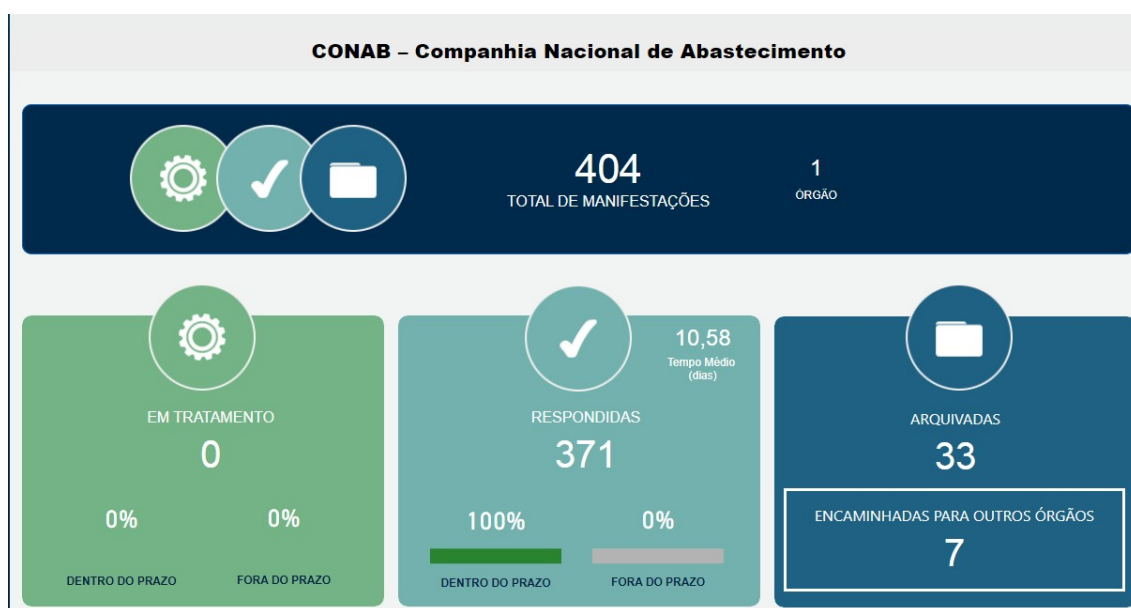
Em 2024, a Ouvidoria exerceu suas atribuições com defasagem de empregados com formação superior.

Espera-se com a realização do concurso da Conab previsto para 2025, haja recomposição do quadro da Ouvidoria com analistas efetivos.



NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

Recebemos, de janeiro a dezembro, 404 manifestações de Ouvidoria (reclamação, solicitação, denúncia, sugestão, elogio e simplifique) e 211 pedidos de Acesso à Informação (LAI), totalizando 615 manifestações. Cabe destacar que houve redução significativa em relação ao exercício de 2023.



Painel Ouvidoria



Painel LAI



O gráfico abaixo apresenta o quantitativo de manifestações classificadas por tipo, das (404) manifestações de ouvidoria tratadas, em 2024, pela Ouvidoria da Conab, o tipo de manifestação mais registrado, foi (161) solicitação, correspondendo a 43,4%. O segundo tipo de manifestação mais registrado foi a reclamação com (106) manifestações, correspondendo à 28,6%, (95) denúncias e comunicações totalizaram 25,6%, (6) sugestões com 1,6% ,e (3) elogio com 0,8%.

	RECLAMAÇÃO	106 (28.6%)
	SOLICITAÇÃO	161 (43.4%)
	DENÚNCIA	95 (25.6%)
	SUGESTÃO	6 (1.6%)
	ELOGIO	3 (0.8%)
	SIMPLIFIQUE	()

Tipos de manifestação – Painel Resolveu



ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Com o objetivo de dar transparência às atividades da Ouvidoria e viabilizar a análise gerencial dos principais motivos das manifestações, destacamos as manifestações do tipo Ouvidoria Solicitação 161 (43,4%) e Reclamação 106 (28,6%), que representam 267 (72%) das manifestações de Ouvidoria.

Com relação aos temas mais recorrentes, quando as demandas são filtradas por assunto, observa-se (73) demandas sobre o assunto Agricultura, (52) Agricultura Familiar, (33) Abastecimento, (17) Atendimento, (14) Produção Agropecuária, (14) Recursos Humanos, (13) Denúncia Crime, (11) Assédio Moral.

DescAssunto	Ranking Assuntos
Agricultura	73
Agricultura Familiar	52
Abastecimento	33
Atendimento	17
Produção Agropecuária	14
Recursos Humanos	14
Denúncia Crime	13
Assédio moral	11

Com relação aos temas mais recorrentes, os pedidos de Acesso à Informação são filtrados por assunto, observa-se (63) demandas sobre o assunto Agricultura, (24) Agricultura Familiar, (22) Abastecimento, (13) Produção Agropecuária, (8) Licitações, (7) Acesso à Informação, (7) Recursos Humanos, (6) Compras governamentais, (6) Normas e Fiscalização, (5) Concurso e (5) Transparência.



Assunto da Manifestação	Contagem de Assunto da Manifestação
Agricultura	63
Agricultura Familiar	24
Abastecimento	22
Produção Agropecuária	13
Licitações	8
Acesso à informação	7
Recursos Humanos	7
Compras governamentais	6
Normas e Fiscalização	6
Concurso	5
Transparência	5



ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES PROPOSTAS

Em relação aos problemas recorrentes, destacamos o Programa Venda Balcão – ProVB, como, por exemplo, atendimento e alimentação animal.

A solução criada foi o Balcão Digital. Ele é um serviço que permite ao cidadão acessar o Programa de Venda em Balcão (ProVB) de forma totalmente digital. O objetivo é oferecer um serviço público de qualidade, economizando tempo e dinheiro do produtor e tornando as operações mais simples e ágeis.

Com ele, pequenos criadores de animais podem realizar o cadastro no Sican, formalizar demandas, realizar pagamentos e agendar a retirada do milho em grãos sem a necessidade de deslocamento até uma unidade da Conab. Com isso, a Companhia busca simplificar a comunicação e a aquisição de produtos, tornando o processo prático, rápido e eficiente. O serviço pode ser acessado de um computador ou do celular com conexão à internet. Além disso, o pagamento, que antes era apenas por GRU, agora também pode ser feito por PIX.

Também recebemos reclamação com relação ao cálculo do valor máximo do prêmio para as operações de Pepro de borracha natural.

A explicação que além de estar em conformidade com a norma estabelecida na Portaria Interministerial citada, o cálculo do Valor Máximo do Prêmio (VMP) incorpora dois parâmetros basilares. O primeiro é o Preço Mínimo do Produto (PM), proposto pela Conab e aprovado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA) e Ministério da Fazenda (MF). O segundo parâmetro é o Preço Médio de Mercado (Pmm), uma média do valor de mercado em uma determinada região, obtida por meio de pesquisa conduzida pela Conab. Embora o Pmm busque representar a maioria dos produtores, é importante ressaltar que podem ocorrer variações nos valores recebidos, dado o contexto diversificado do mercado, mesmo dentro de uma mesma região. Ademais, em um mercado globalizado como o da borracha, é possível que ocorram flutuações nos preços entre a publicação do leilão e sua realização.



CARTA DE SERVIÇOS DA CONAB

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública. Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

Cabe destacar que a Carta de Serviços foi atualizada em novembro do ano passado. Para acessar os serviços oferecidos pela Conab, acesse o endereço eletrônico: https://www.gov.br/pt-br/orgaos/companhia-nacional-de-abastecimento?b_start:int=30 dos serviços.

- Adquirir milho do Programa de Venda em Balcão (ProVB)
- Armazenar na Conab
- Compra com Doação Simultânea (CDS)
- Consultar a Habilitação dos Armazéns Credenciados para Operar Estoques Públicos
- Consultar Descontos de Armazenagem
- Consultar o Boletim Logístico da Conab
- Consultar o Portal Transparência da Gestão dos Estoques Públicos
- Consultar os preços de frete disponíveis no Portal de Informações Agropecuárias da Conab
- Credenciar Armazéns na Conab para Guarda e Conservação dos Estoques Públicos
- Obter Boletim da Sociobiodiversidade
- Obter informações da safra brasileira de grãos
- Obter informações de custos de produção
- Obter informações e participar da Pesquisa de Estoques Privados
- Obter informações sobre a pesquisa de preços agrícolas
- Obter informações sobre a pesquisa de preços de insumos agropecuários



- Obter Informações sobre a Rede Armazenadora Brasileira
- Obter informações sobre a rentabilidade de produtos agrícolas
- Obter informações sobre comercialização de frutas e hortaliças nas Centrais de Abastecimento
- Obter informações sobre mapeamento das áreas agrícolas
- Obter informações sobre monitoramento agrícola
- Obter informações sobre o acompanhamento semanal das condições das lavouras e do progresso da safra
- Obter informações sobre os mercados de produtos agropecuários e suas conjunturas
- Obter informações sobre Perspectivas para a Agropecuária
- Obter informações sobre Quadro de Oferta e Demanda
- Obter informações da safra brasileira de café
- Obter informações da safra brasileira de cana-de-açúcar
- Obter Resumo-Executivo Prohort
- Participar da Remoção de Estoques (frete) por Dispensa
- Participar das Contratações de Transporte da Conab
- Participar de Leilões Públicos para Comprar e Vender Produtos Simultaneamente com a Conab (VCS)
- Participar dos leilões de comercialização de produtos no serviço (Leilão pra Você)
- Participar dos Leilões Públicos para Aquisição em Prêmio de Risco para Aquisição de Produto Agropecuário oriundo de Contrato de Opção de Venda Privada (PROP)
- Participar dos Leilões Públicos para Comprar Produto da Conab com Subvenção (VEP)
- Participar dos Leilões Públicos para Comprar Produto nas Operações de Prêmio para o Escoamento do Produto (PEP)
- Participar dos Leilões Públicos para Comprar Produtos da Conab (Venda)
- Participar dos leilões públicos para comprar produtos nas operações





do Contrato de Opção de Compra de Produtos Agropecuários (COC)

- Participar dos Leilões Públicos para Vender Produto nas Operações de Prêmio Equalizador Pago ao Produtor e/ou sua Cooperativa (Pepro)
- Participar dos Leilões Públicos para Vender Produtos nas Operações de Contrato de Opção de Venda de Produtos Agropecuários (COV)
- Participar dos Leilões Públicos para Vender Produtos para a Conab (Compra)
- Receber apoio técnico da Conab para adquirir alimentos da agricultura familiar (Compra Institucional-PAA) (CI)
- Receber pagamento da Subvenção Direta ao Produtor Extrativista (SDPE)
- Solicitar Cadastramento de Armazém (CDA)
- Solicitar comercialização de produto, insumo ou serviço no Leilão pra Você (Leilão pra Você)
- Solicitar doação de alimentos dos estoques públicos (PDA)
- Vender alimentos da agricultura familiar para a Conab (Compra Direta)



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Observa-se que há uma tendência em buscar a Ouvidoria como primeiro atendimento pelos usuários internos. Cabe destacar que realizaremos, em 2025, divulgação, para que os usuários internos façam o primeiro atendimento com as áreas específicas, e caso não sintam satisfeitos, entrem em contato com a Ouvidoria, preferencialmente, pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Após análise das manifestações apresentadas, conclui-se que a Ouvidoria tem cumprindo seu papel institucional, sendo o canal de comunicação direta com o cidadão/usuário, com isso trazendo diversas contribuições para a melhoria da gestão da Companhia na prestação dos serviços públicos.

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

