

**Ouvidoria da Conab**  
**Relatório Anual de Atividades**  
**Exercício - 2013**  
Data: 24/02/2014.

## I - Apresentação

Este trabalho tem a missão de apresentar as informações e estatísticas, por meio de análises e demais comentários acerca dos resultados provenientes das manifestações encaminhadas à Ouvidoria no exercício de 2013 e, também, cotejá-los com os exercícios anteriores, fruto do desempenho das atividades na Companhia.

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.

Consoante o Art. 12 do Regimento Interno, a Ouvidoria - Ouvir, subordinada diretamente à Presidência da Companhia, tem como competências:

- I. Receber e encaminhar para apuração as manifestações do público interno e externo;
- II. Dar conhecimento das manifestações aos respectivos órgãos, para que adotem, se for o caso, as providências cabíveis;
- III. Apurar procedência de denúncias e acompanhar o andamento dos assuntos sob exame;
- IV. Promover entendimentos quanto às questões não solucionadas;
- V. Dar conhecimento aos interessados das soluções e/ou providências adotadas.

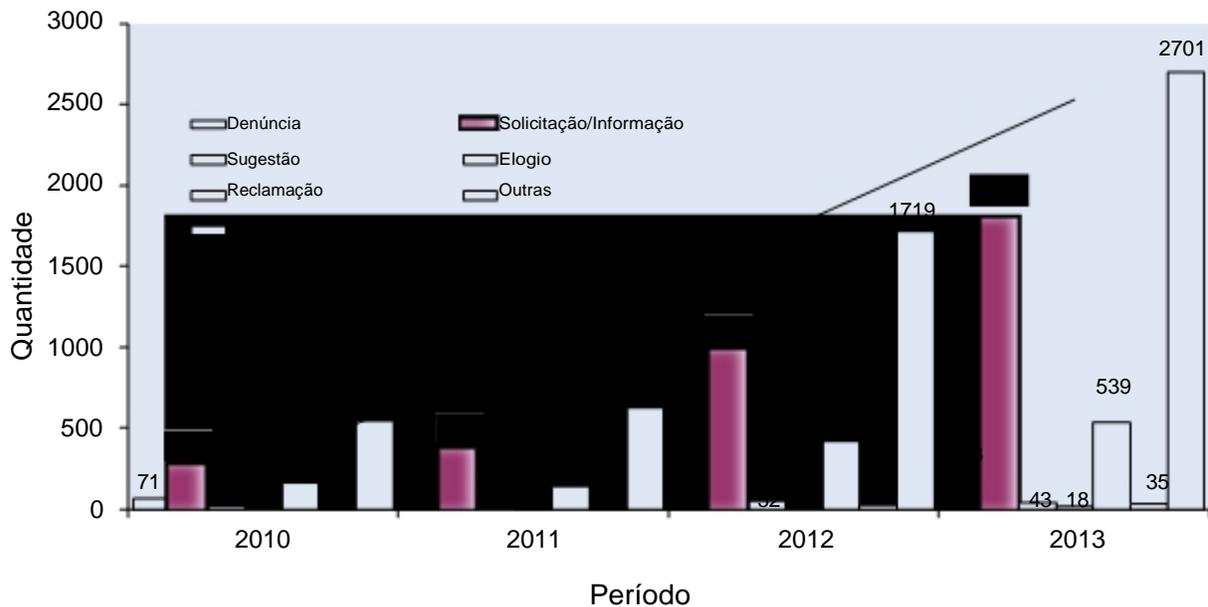
A Ouvidoria recebeu e acompanhou, no exercício de 2013, 2701 manifestações (demandas) por meio dos seus canais de comunicação, objeto de comentário no item IV deste relatório, além de promover diversas iniciativas pautadas nos seguintes objetivos:

- i. Desenvolver eficientemente o seu papel institucional e sua missão;
- ii. Identificar os 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 na contribuição efetiva para o aprimoramento (da eficiência/eficácia) da condução e execução das políticas públicas.

Gráfico I

Comportamento das Demandas por Natureza - 2010 a 2013



É de ressaltar que, à medida que aumenta o universo de usuários e clientes da Companhia, cresce proporcionalmente, a quantidade de demandas formuladas ao longo do ano. Isso pode ser comprovado pelo crescimento proporcional em que, juntos, reclamações e solicitações/informações, passaram a responder pela grande maioria das manifestações encaminhadas para a Ouvidoria. (vide Gráfico I)

## II - Objetivo (da Ouvidoria)

A Ouvidoria tem por objetivo atender ao cidadão, seja ele cliente interno ou externo, nos assuntos inerentes aos serviços prestados e nos processos de gestão da Companhia e aos relacionados às atividades por ela desenvolvidas. Isso a torna um importante instrumento de interação entre a instituição e a sociedade, com vistas a refletir melhorias na busca da identidade entre eficiência e eficácia na prestação dos serviços,

com foco em soluções para os possíveis entraves na relação entre os demandantes (cidadão e instituições) e a Companhia. Pode-se ressaltar que, a Ouvidoria, objetiva atender as demandas/manifestações com agilidade, de modo que os interlocutores sejam prontamente satisfeitos em suas: dúvidas, reclamações, solicitações e sugestões.

É de lembrar que, a carência de informações, 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, vem contribuindo para um estado de ansiedade dos clientes, usuários e colaboradores, resultando no crescimento da quantidade de demandas.

### III - Sistema de Ouvidoria da Conab (SISOUV)

A partir do funcionamento da Ouvidoria da Conab, constatou-se a necessidade de implantação de um sistema de controle e comunicação que atendesse de forma ágil seus usuários e os clientes internos e externos. Nesse sentido, foi criado pela equipe da Ouvidoria um sistema, que apesar de todo empenho, não atendia integralmente às necessidades, visto que servia somente como instrumento de controle e informação, não permitindo que fosse acessado pelos empregados da Companhia e pelo público externo.

Instada a dar solução a essa deficiência, a Superintendência de Gestão da Tecnologia da Informação - SUTIN disponibilizou, tempestivamente, técnicos da Gerência de Sistemas de Informação - GESIN e, eventualmente, de outras gerências que, ao conhecerem melhor as necessidades da Ouvidoria, desenvolveram um novo sistema denominado SISOUV - Sistema de Ouvidoria, em operação desde novembro de 2008.

O uso a cada dia mais frequente do SISOUV, pelos demandantes (clientes) da Ouvidoria, demonstrou a necessidade de se considerar o aprimoramento do sistema como uma das metas para o exercício de 2014. É preciso integrar o Sistema de modo que se reduza a burocracia no processamento de resposta, diminuindo CIs, e-mails e outras formas de comunicação, que, em última análise, enfraquece a capacidade de resposta aos demandantes da Organização, consequência de manifestações de diversas natureza, em especial, informações e solicitações.

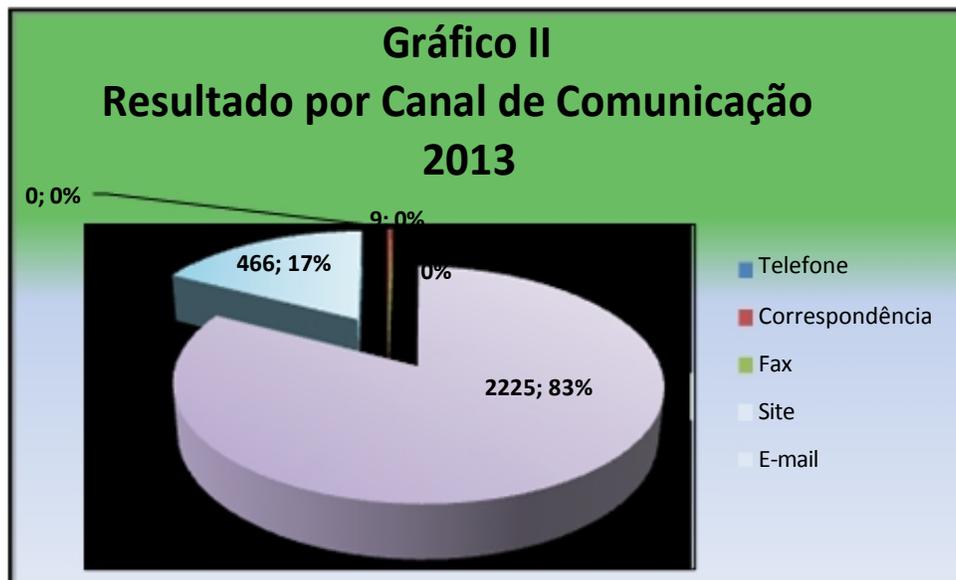
### IV - Canais de Comunicação com a Ouvidoria e os Resultados de 2013

A Ouvidoria coloca à disposição dos usuários (clientes/demandantes), no momento, seis canais de comunicação, para o encaminhamento de manifestações (demandas), que são:

- Site da Conab (SISOUV).
- Linhas Telefônicas.
- E- mail.

- Fax.
- Correspondência.
- Contato pessoal.

Em 2013, o site (com 83%) e o e-mail (com 17%) têm sido os canais mais utilizados, desde a criação da Ouvidoria. A escolha por ambos os canais comunicação, é reflexo, provavelmente, do crescimento do acesso aos meios eletrônicos de comunicação, bem como da maior rapidez e praticidade proporcionada por esses modernos canais. (Gráfico II).



As correspondências tradicionais (com, aproximadamente, 0,01%) vêm em terceiro lugar e, normalmente, é a forma de comunicação mais utilizada pela clientela que não tem acesso à internet.

## V - Metodologia

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

1. O mecanismo de funcionamento e processamento das atividades desenvolvidas na Ouvidoria, a partir do SISOUV, tem início por meio de um processo decisório onde, alguém/interlocutor (interno ou externo), em busca de esclarecimentos acerca de um evento, fato ou transação, seja de procedimento interno ou de prestação de serviços da

Companhia, geram demandas utilizando-se como meio, os serviços prestados pela Ouvidoria. Por intermédio de manifestações, que podem ser: ora em função da informação incompleta (geradora de evento ou fato), ora em virtude de alguma transação envolvendo produtos ou serviços, prestados pela organização, em que se caracteriza algum tipo de insatisfação. Nesse contexto, ocorre o surgimento de uma demanda, feita a partir de um dos canais de comunicação. Nessa relação de consumo, muitas vezes, em virtude das imperfeições nos contratos os vícios geram situações que podem redundar em inconformismos, desconfiança e oportunismos interlocucionais. Ressalte-se ainda que, tais iniciativas decorrentes geram situações cuja natureza, normalmente, são: registradas; classificadas e contabilizadas em sistema de modo que se possa, posteriormente, obter os resultados dessas demandas e, também, seja possível a promoção de estudos, análises e pesquisas sobre o funcionamento da Companhia, assim como, aumentar a transparência da execução de suas atividades. No caso da Ouvidoria da Conab, utiliza-se o Sistema da Ouvidoria - SISOUV, como mecanismo de avaliação das situações citadas que, no momento, podem ser classificadas em: Denúncia, Solicitação/Informação, Sugestão, Elogio, Reclamação e Outras. Todas as manifestações devem ser cadastradas no SISOUV, 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 (o SISOUV), recebem um número identificador, sequencial, denominado: “demanda n<sup>o</sup>” e uma senha alfanumérica, o que possibilita seu acompanhamento pela equipe da Ouvidoria, como também, pelo demandante. No que concerne às demandas, o SISOUV possibilita, ainda, além da consulta por situação, atividade, unidade e natureza, a emissão de relatórios e gráficos detalhados. É de ressaltar que as demandas recebidas por telefone, fax, e-mails e correspondências, ou feitas pessoalmente, são cadastradas no sistema pelos integrantes da equipe que constitui a Ouvidoria da Conab, encaminhando-se, posteriormente, mensagem ao demandante para que possa acompanhá-las no SISOUV, pela internet. Essas manifestações são analisadas e, se necessário, corrigidas quanto ao adequado preenchimento dos campos destinados: à identificação do manifestante, à classificação por natureza (denúncia, elogio, solicitação, reclamação, sugestão e outros), ao local da ocorrência, procedência e destino. Após a leitura e análise do conteúdo das demandas, constatada a oportunidade e necessidade, definiu-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 são lançadas no sistema SISOUV, para ciência ao demandante;

2. O mecanismo de extração dos dados e estatísticas do SISOUV decorre de uma solicitação em que o sistema efetua a consolidação dos dados por natureza, região, canais de comunicação e atividade. 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, na relação de trabalho ou em relação à execução de programas governamentais. Neste sentido, considerando suas naturezas, há três questões clássicas decorrentes dessa relação: a primeira refere-se a insatisfação do consumidor que de alguma maneira não foi atendido em 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 atividades administrativas internas ou externas que, de alguma maneira, participam da condução de projetos na organização ou outras 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, acerca da conformidade na produção e prestação de serviços, com vistas a mitigar a insatisfação dos consumidores e usuários, diante das possíveis imperfeições na condução de processos ou na transparência dos mecanismos e instrumentos (de caráter interno e externo).

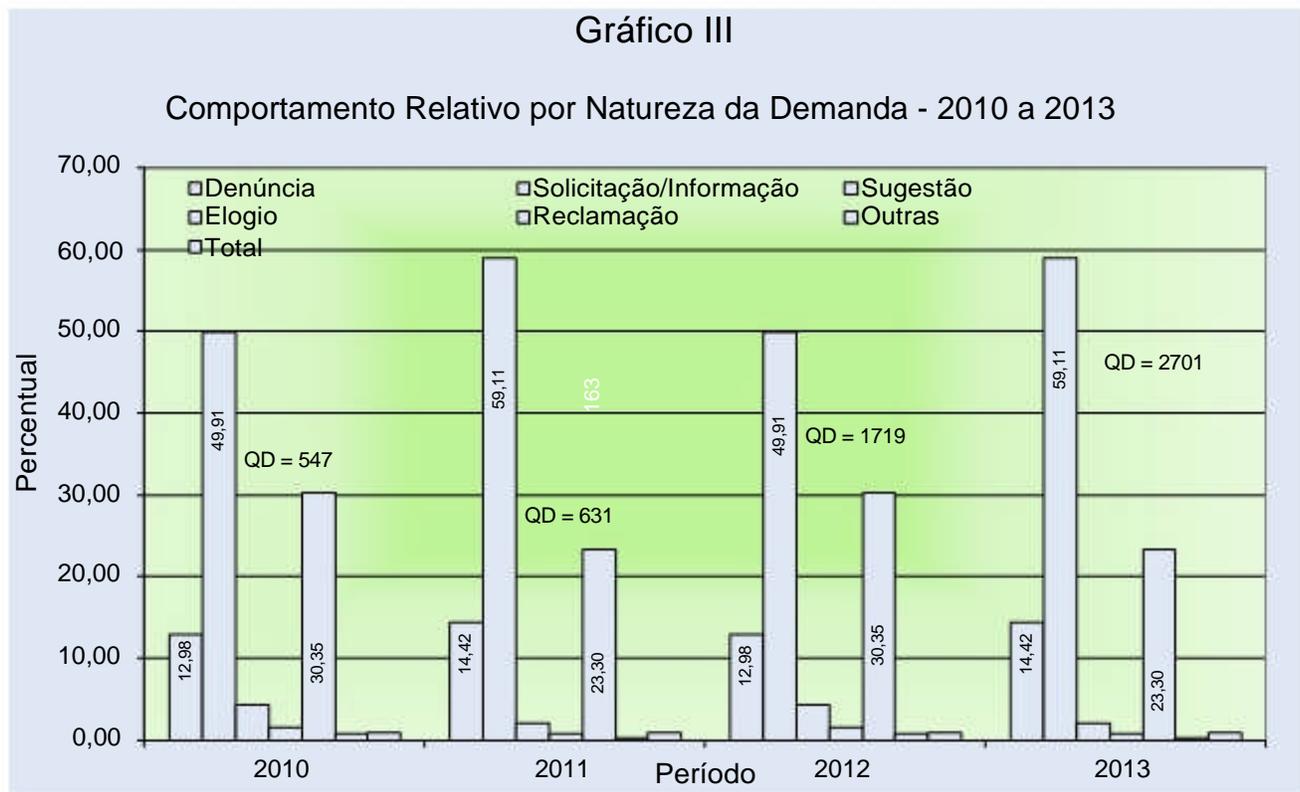
## VI - Análise dos Resultados

O presente relatório propõe-se a apresentar os resultados gerados a partir do SISOUV, considerando o período de 2013 e, também, uma breve análise da evolução das demandas ao longo dos últimos anos.

Em primeiro lugar devemos tecer algumas considerações acerca dos Canais de Comunicação que, em 2013, trouxeram um crescimento das demandas pelo site e pelo e-mail, gerando algumas questões a serem postas sobre a relação entre os demandantes e o SISOUV. Conforme podemos notar no Gráfico II, as manifestações encaminhadas por e-mail ficaram bem abaixo das manifestações encaminhadas pelo site. Isso pode ser um indicativo de que as pessoas estão buscando a internet, por intermédio do site, como principal instrumento de interlocução com a Companhia. Para se ter uma ideia, 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 2013 a relação entre os principais canais foram: Do total de 2.701 manifestações, aproximadamente, 17% corresponderam ao uso canal e-mail, contra 82% de demandantes optando pelo Site.

Comparando os quantitativos das demandas por natureza do assunto, Gráfico III, percebe-se que, nos últimos quatro anos ocorre um comportamento uniforme quanto a participação das manifestações recebidas em relação a totalidade das demandas. De qualquer forma, pode-se afirmar que nos exercícios de 2010 a 2013 a clientela, tanto interna quanto externa, esteve mais preocupada em solicitar o apoio da Ouvidoria, na intermediação de contatos com unidades orgânicas da Conab, com o intuito de dirimir dúvidas sobre direitos, deveres, obrigações e outros, vinculados às atividades desenvolvidas intra e extra Companhia do que em exercícios passados, onde nos primeiros dois anos de funcionamento do SISOUV, observou-se que a clientela esteve mais focada na formulação de demandas contendo “reclamações/críticas”.

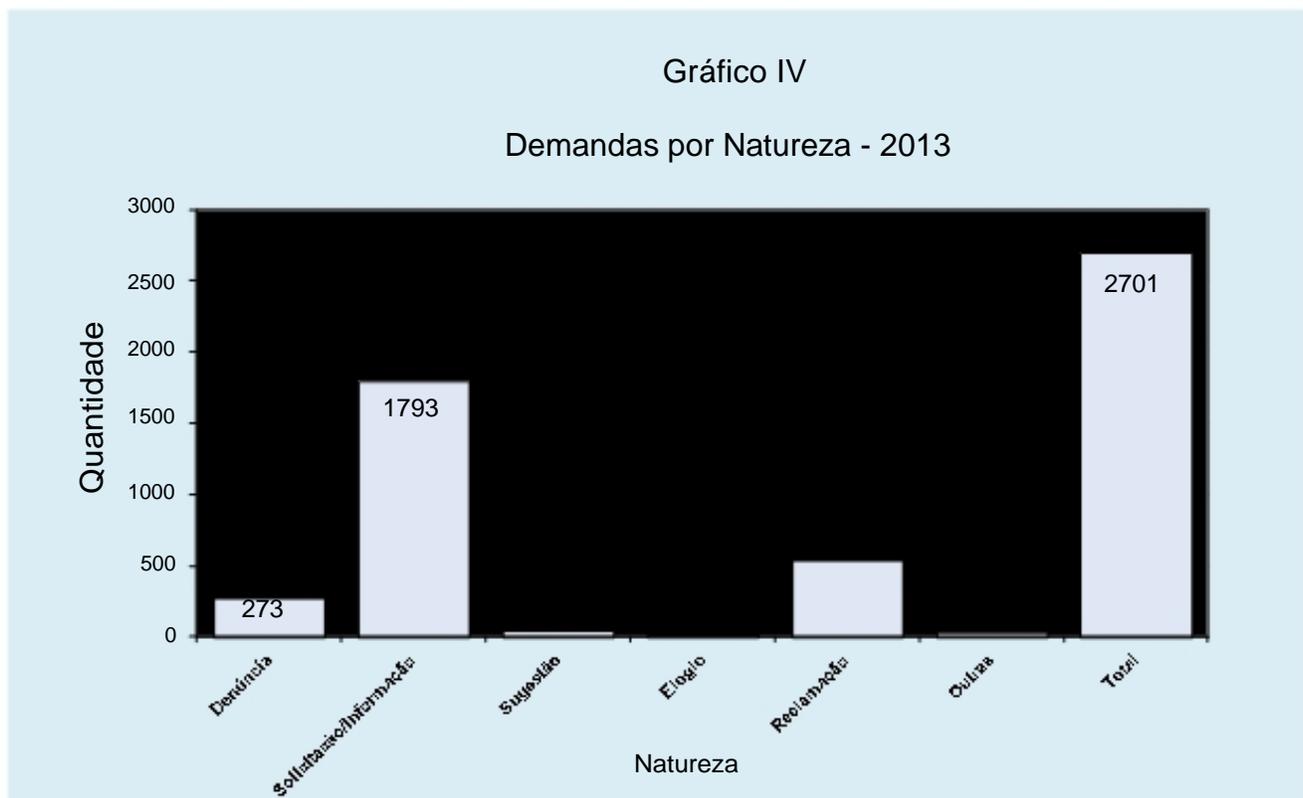


Portanto, é relevante mencionar a manutenção de foco, principalmente, se cotejado com os eventos climáticos que assolaram o Nordeste do País, aliado ao crescimento do Programa de Aquisição de Alimentos - PAA, executado pela Conab. Nesse contexto, em 2013, há redução das “reclamações/críticas” que aparecem em segunda colocação, equivalendo a 23,30%, do montante das demandas registradas, voltando aos patamares de 2011. Diante disso, pode-se inferir que, apesar de todos os contratemplos, iniciou-se uma recuperação de um regime de atenção em busca de um novo e mais estável

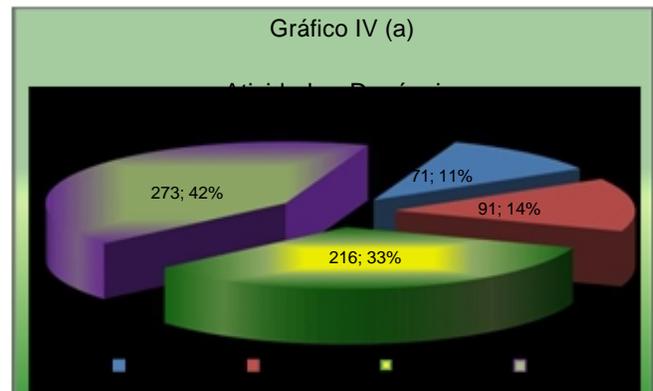
padrão de qualidade para nossas normas, produtos e serviços. Já as demandas a respeito de “solicitação” de esclarecimentos diversos, atingiram 59,11% do mesmo montante. Isto também pode ser uma medida que aponta para as necessidades de melhoria no marketing e na comunicação dos processos, normas, produtos e serviços prestados pela Companhia, seja no campo interno, seja no 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 pode ser geradora de melhorias na condução dos processos, procedimentos, mecanismos e instrumentos de gestão da Companhia. Conforme o Gráfico IV, no exercício de 2013 mereceu destaque o total de 1.793 demandas com a “natureza de solicitação/informação”, equivalendo a 59,11% do total das demandas, no ano.

Ressalte-se que após o advento da Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2001, regulamentado pelo Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012, também conhecida como Lei de Acesso a Informação, dando origem ao Serviço de Acesso ao Cidadão - SIC, cujo Sistema integrado por todas as Instituições Federais encontra-se sob a coordenação da Controladoria Geral da União - CGU. Em 2013, a Companhia recebeu 136 demandas provenientes do SIC.



É de esclarecer que até o exercício de 2009, eram classificadas como “críticas” as demandas que se referiam aos assuntos institucionais relacionados à aplicabilidade das leis, normas e regulamentos. A partir do exercício de 2010, o SISOUV, ainda, disponibiliza a “crítica” como uma opção de “natureza da demanda” que, sempre que é utilizada pelo demandante, vem sendo reclassificada pelos técnicos da Ouvidoria, até que seja possível à Superintendência de Gestão da Tecnologia da Informação - Sutin, providenciar os ajustes pretendidos no sistema.

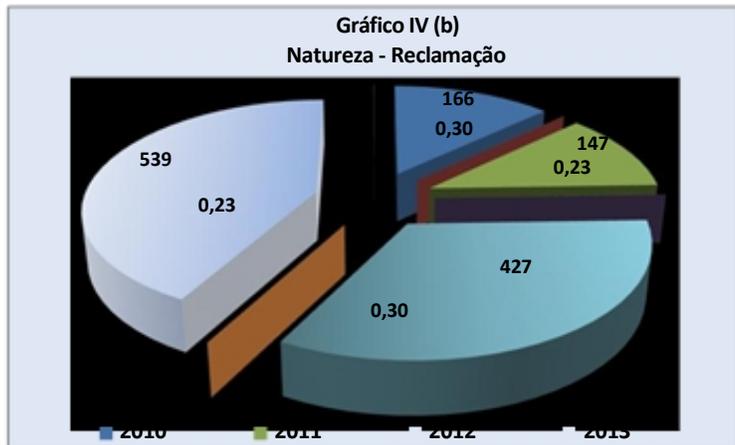


No campo da atividade “denúncia”, pode-se notar, por meio do Gráfico IV (a), que há um crescimento do número de denúncias ao longo dos últimos anos, porém, a representatividade desses números vinha decrescendo até 2010. Já, em 2013, cresceu, em termo linear, aproximadamente, 42%, em relação aos anos anteriores. Porém, é de mencionar que esse crescimento, se cotejado com o montante de manifestações recebidas anualmente, responde por um acréscimo de, apenas, 1,44% linear.

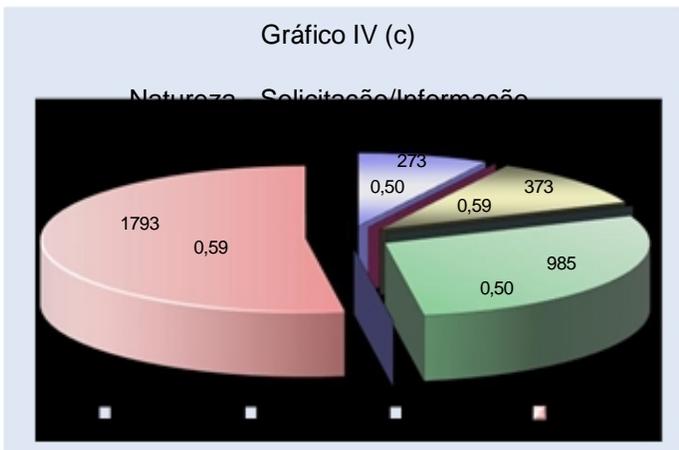
Pode-se inferir que à medida que crescem as atividades executadas pela Companhia, especialmente, aquelas relativas a Programas Institucionais diretamente de responsabilidade do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA, e/ou aquelas derivadas de convênios com outras instituições públicas, gerando janelas para novas operações, por meio da prestação de serviços ou da contratação de produtos, eleva-se a quantidade de denúncias feitas ora por clientes, ora por colaboradores, ora por terceiros, que, se quer, mantêm alguma relação com a Instituição. Os primeiros, muitas vezes, contribuem, sobremaneira, para a elevação/melhoria do behavior gerencial, seja pelos questionamentos acerca de erros na condução de processos de toda ordem (operacionais, financeiros, tecnológico e de informação), seja por omissões, o que denota por vezes, grande número de reclamações, principalmente, em virtude da falta de celeridade, publicização e clareza na execução dos Programas de Governo. Daí, a demora no atendimento e a desinformação geram insatisfação e corroboram para o crescimento de comportamentos oportunistas e inadequados, sobretudo daqueles que fazem uso e dependem dos mecanismos e instrumentos de apoio do Governo Federal. Já, no terreno das imotivadas, normalmente, são produzidas com o fito de reduzir/denegrir o trabalho desenvolvido pelos colaboradores, em especial, daqueles que se encontram no exercício de Cargos em Comissão, e, normalmente, decorrem da dificuldade de agilidade nas ações de Governo, exemplo: Diante da longa estiagem no Nordeste, centenas de pequenos produtores sentem-se preteridos no Programa Venda Balcão. No campo interno, a Companhia mantém-se em uma caminhada singular de conflitos de interesses que, via de regra, também gera denúncias motivadas e/ou imotivadas. É preciso dar um tratamento unificado aos colaboradores aprovando-se uma Carreira Pública Única. Além disso, a ausência de Programas Internos destinados à promoção de aposentadoria vem sendo

objeto de críticas contundentes 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 pré-eleitoral.

No Gráfico IV (b), a dinâmica da atividade “reclamação”,



caminha pari passu com o crescimento da abrangência de atendimento/cobertura nas operações de execução da Política Agrícola e dos Programas conveniados. Nesse contexto, vale mencionar que a grande diferença entre uma denúncia e reclamação, nem sempre é respeitada pelos clientes, usuários ou demandantes. Normalmente, a reclamação ocorre em virtude de uma dificuldade na compreensão dos contratos ou do acesso a uma informação que, técnica e legalmente, deveria ou encontra-se disponibilizada. Entretanto, empiricamente, é possível inferir uma vez que não existem estatísticas e indicadores que demonstrem o contrário, que as situações que mais contribuem para o alto índice de manutenção de reclamações na ordem de 30%, em 2010 e 2012, e, ao redor de 23% em 2011 e 2013, 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, inclua-se aí, as questões inerentes aos Recursos Humanos.



“solicitação/informação”, 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.

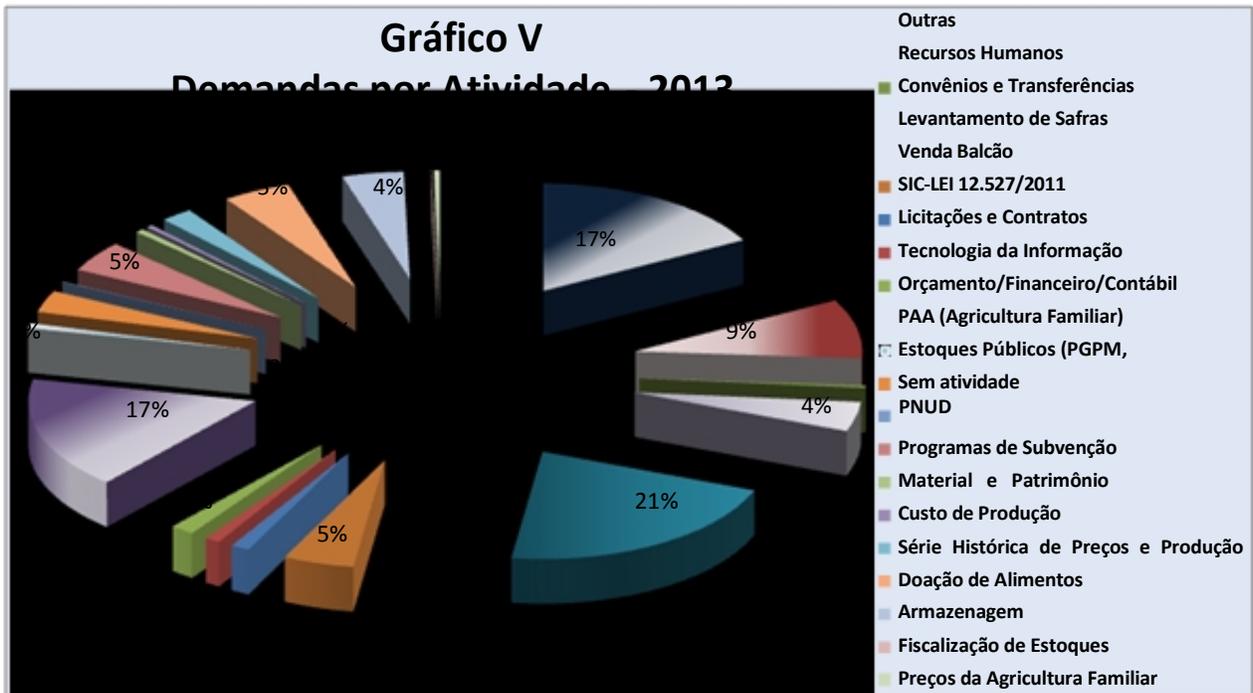
Para efeito de tornar os controles internos mais eficientes, a Ouvidoria, desde a sua criação, vinha classificando as demandas recebidas, dos seus clientes, em um rol de 15 atividades específicas. No entanto, em virtude do advento da Lei de Acesso a Informações e, considerando, as especificidades de algumas atividades, optou-se por

especificá-las de modo que se pudesse melhor avaliar os motivos e razões que levam ao crescimento de manifestações. Portanto a partir de 2013 as atividades consideradas foram:

- i. Recursos Humanos;
- ii. Convênio e Transferências;
- iii. Levantamento de Safras;
- iv. Venda Balcão;
- v. SIC-LEI 12.527/2011;
- vi. Licitações e Contratos;
- vii. Tecnologia da Informação;
- viii. Orçamento/Financeiro/Contábil;
- ix. PAA (Agricultura Familiar);
- x. Estoques Públicos (PGPM e Contrato de Opções);
- xi. Sem atividade;
- xii. PNUD;
- xiii. Programas de Subvenção;
- xiv. Material e Patrimônio;
- xv. Custo de Produção;
- xvi. Série Histórica de Preços e Produção;
- xvii. Doação de Alimentos;
- xviii. Armazenagem;
- xix. Fiscalização de Estoques;
- xx. Preços da Agricultura Familiar; e,
- xxi. Outros.

O Gráfico V retrata a quantidade de “demandas por atividade”, ocorridas em 2013, aonde, aproximadamente, 38% do total de 2.701 manifestações dos usuários/clientes, correspondem às “atividades” de Venda Balcão e PAA (Agricultura Familiar). A situação foi diferente em exercícios anteriores, excetuando-se, 2012, por tratar-se de ano atípico devido ao aumento da procura por milho no Nordeste, dúvidas na contratação de projetos no PAA, e questionamentos acerca de concursos, promoções e outros assuntos de Recursos Humanos. Em 2010 e 2011, pode-se constatar que, somente as atividades do PAA e dos Recursos Humanos tiveram destaque no conjunto de manifestações encaminhadas a Ouvidoria, que, somadas, corresponderam a uma média de, aproximadamente, 47% e 49% do total das demandas anuais.

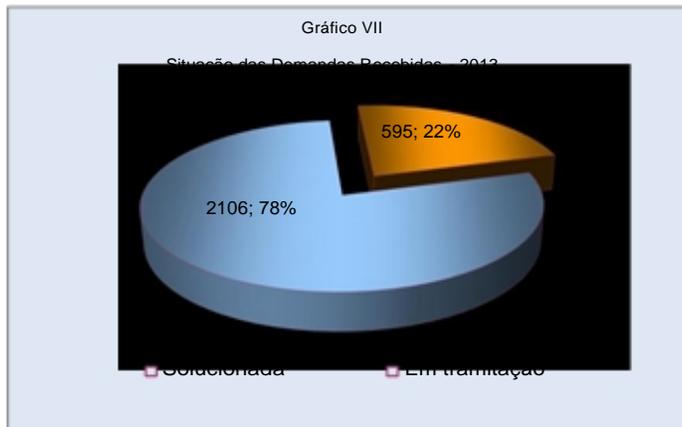
Isso fez com que parte considerável das demandas recebidas, ao longo dos quatro últimos anos, tenha sido encaminhada para a então Diretoria Administrativa - DIRAD (atual DIGEP); às SUREGs e à Diretoria de Política Agrícola e Informações - DIPAI, com vistas à análise e indicação de solução, conforme o disposto no Gráfico XII, mais adiante.



Em 2013, não foi muito diferente do comportamento de 2012, entretanto, observa-se ainda que o crescimento das atividades operacionais da companhia se nos impõem uma revisão no modus operandi dos processos, especialmente, daqueles que envolvem as ações do PAA e do Programa Venda Balcão.

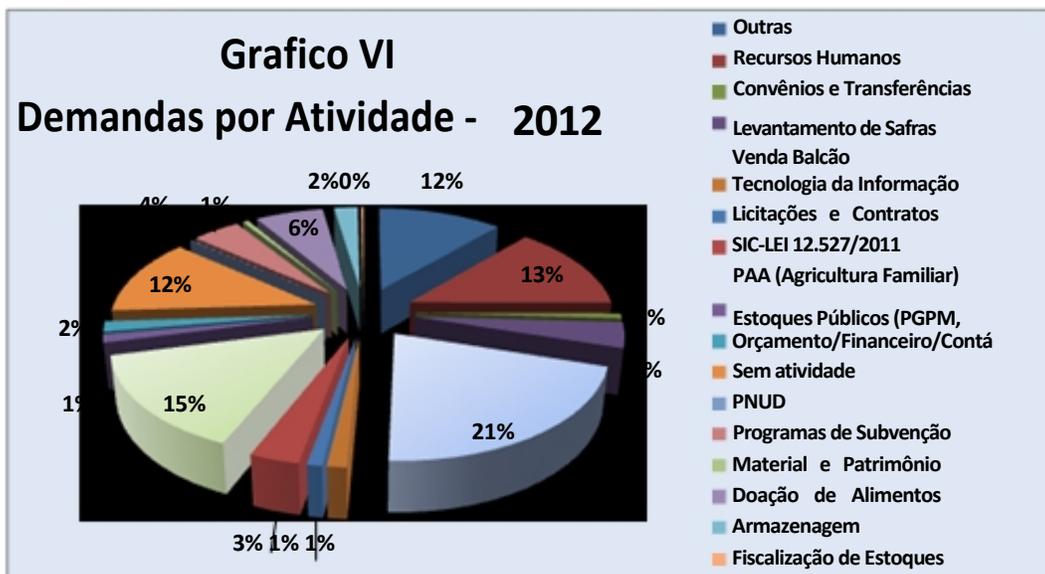
Entende-se que a partir de 2010, confirmam-se duas tendências que puderam, já no presente, revelar a necessidade de implantação de uma área de compliance (transparência nas relações entre indivíduos e instituições que têm interesse nas informações produzidas na dinâmica de funcionamento da empresa) na Conab, em virtude do seguinte: No campo gerencial há problemas nas relações com os clientes, especialmente, no que concerne às operações do PAA e do Programa Venda Balcão; No campo da governança corporativa, houve melhoria recente, primeiro, na definição de uma Diretoria de Pessoas, recolocando os recursos humanos no trilho da condução necessária de estudos e pesquisas que possam melhor identificar os conflitos de interesses entre os colaboradores e entre esses e o corpo gerencial da organização, além de possibilitar uma ampla revisão na questão da capacitação. Segundo, na nova arquitetura organizacional da

Presidência. Alia-se a esses, mais um, trata-se 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 formas mais produtivas de comercialização, especialmente, no âmbito da Nova Economia Institucional.



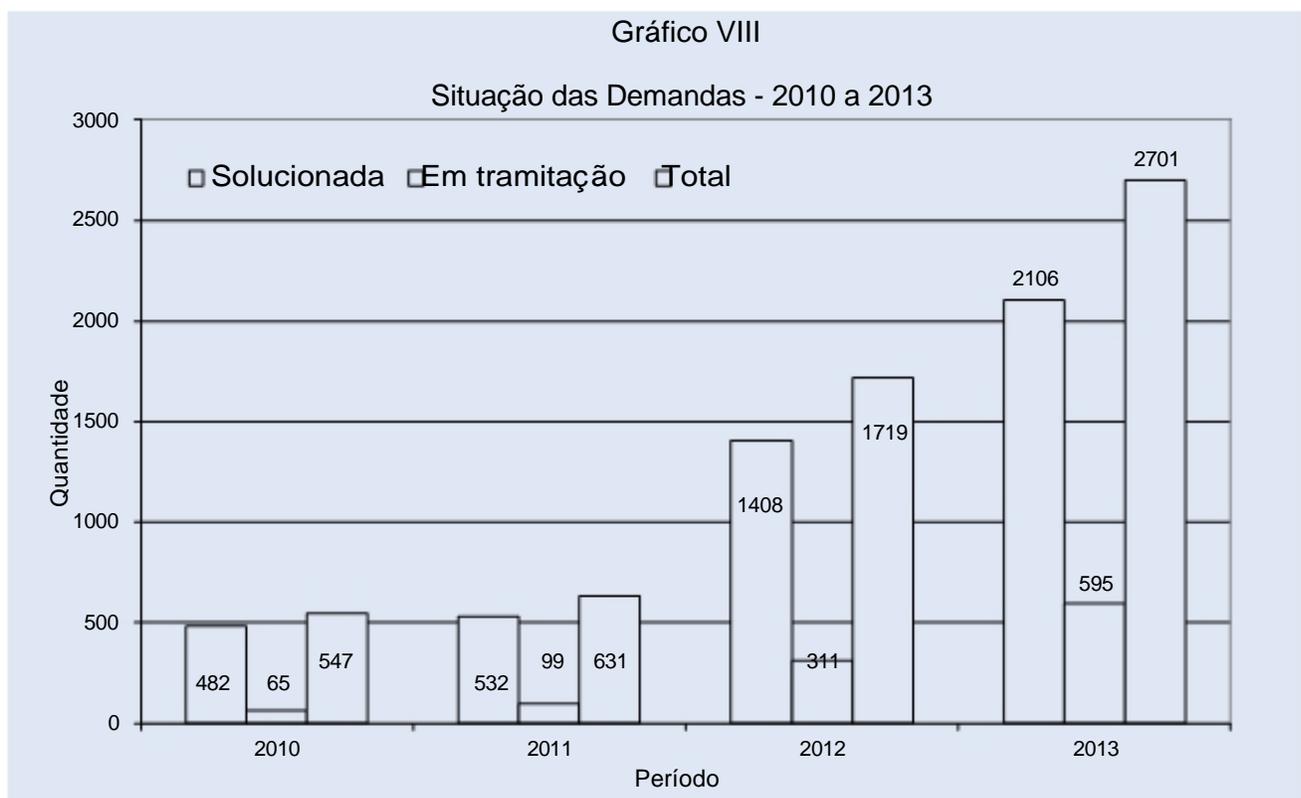
das

Com relação à “situação”



demandas, Gráfico VII, (solucionada ou em tramite), em 31.12.2013, constatou -se que 78% das questões foram solucionadas/finalizadas, o que corresponde a um montante de 2.106 manifestações. Isso vem demonstrar a preocupação da equipe, no decorrer do ano, com o acompanhamento pari passu dos assuntos, com foco na satisfação do cliente. Esclarecemos que para as demandas registradas em 2013, em tramitação até a data de elaboração deste relatório, estão sendo adotadas as medidas pertinentes à solução.

O Gráfico VIII, demonstra o comportamento das demandas por situação ao longo dos últimos anos. Nesse contexto, percebe-se que o crescimento das demandas em tramitação de 2010 a 2013 (de 11,88% para 22,03%) foi significativo. No entanto, vale ressaltar que muitas das manifestações podem já ter sido respondidas, devendo estar em processo de retorno a Ouvidoria, e algumas já estão em procedimento de registro.



## VIII - Metas da Ouvidoria para 2014

O ano de 2014, certamente, será muito promissor em termos de eficiência e eficácia dos trabalhos da Ouvidoria ou, possivelmente, de um compliance office que englobe as atribuições de ouvidoria, visto que: o plano ideal de uma organização seria desenvolver todas as suas atividades em um padrão de qualidade cujas necessidades dos

clientes fossem cem por cento atendidas. Embora as operações da Companhia sejam crescentes, não deveriam seguir na mesma linha as manifestações direcionadas à ouvidoria, a menos que se refiram a elogios no que concerne à prestação de serviços. As manifestações de esclarecimentos, independentemente da natureza, dispostas no Gráfico I, precisam atingir patamares mínimos, haja vista o empenho da equipe de colaboradores, no que concerne ao aprimoramento contínuo das ações de monitoramento e na aplicação de ferramentas de controle, visando à garantia de um atendimento mais digno e transparente à clientela.

No período de 2010 a 2013, dados da série histórica dos 04 anos, demonstram que as demandas encaminhadas à Ouvidoria sofreram um aumento de, aproximadamente, 500%.

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 à 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, as manifestações, em 2014, todavia, poderão superar, a quantidade registrada no exercício de 2013. Diante disto 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;
- 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;
- 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;
- aperfeiçoar o Sistema de Ouvidoria da Conab (SISOUV), em parceria com a Superintendência de Gestão da Tecnologia da Informação - SUTIN, 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 clientes e stakeholders;
- aprimorar a página da Ouvidoria na Internet e Intranet com a inclusão de mais opções de consulta e interação com o SISOUV, bem como, de mais informações aos usuários quanto aos procedimentos adotados em relação as suas demandas; e,
- participar das ações que visam melhoria na operacionalização do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, previsto na Lei nº 12.527, de 18.11.2011.

## IX - 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 e à aderência dos empregados e colaboradores aos seus trabalhos, não tendo havido, ao longo da existência da Ouvir, ingerência por parte dos dirigentes da Companhia, que pudesse por em risco o bom desempenho das suas competências regimentais.

Quanto à estrutura, a Ouvidoria é orgânica e busca sempre a solução para as demandas, dos seus clientes, de forma ágil. Do ponto de vista sistêmico, procura 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 se sinta, tecnicamente, recompensada por ter conduzido seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social, e sempre focada no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública, há espaço para melhorias, principalmente, na condução de um setor que, de fato, promova constantemente melhorias nos processos, 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 nula.

No Gráfico IX, pode-se observar, inferindo que, o conjunto das SUREGs, a DIRAB, a DIPAI e a DIGEP, são os campeões de ausência de conformidade revelando necessidades de mitigação de risco ora nas transações/prestação de serviços aos clientes, ora no environment das relações laborais.

