

Ouvidoria da Conab Relatório Anual de Atividades Exercício - 2016

I - Apresentação

Este relatório apresenta os resultados de todas as manifestações encaminhadas à Ouvidoria da Companhia durante o ano de 2016.

O relacionamento cliente x empresa constrói ao longo do ano uma complexa rede de informações, possibilitando a formação de uma visão estatística e a comparação dos resultados das demandas processadas pela Ouvidoria em exercícios anteriores, fruto do desempenho das atividades produzidas pela Companhia nos últimos anos.

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.

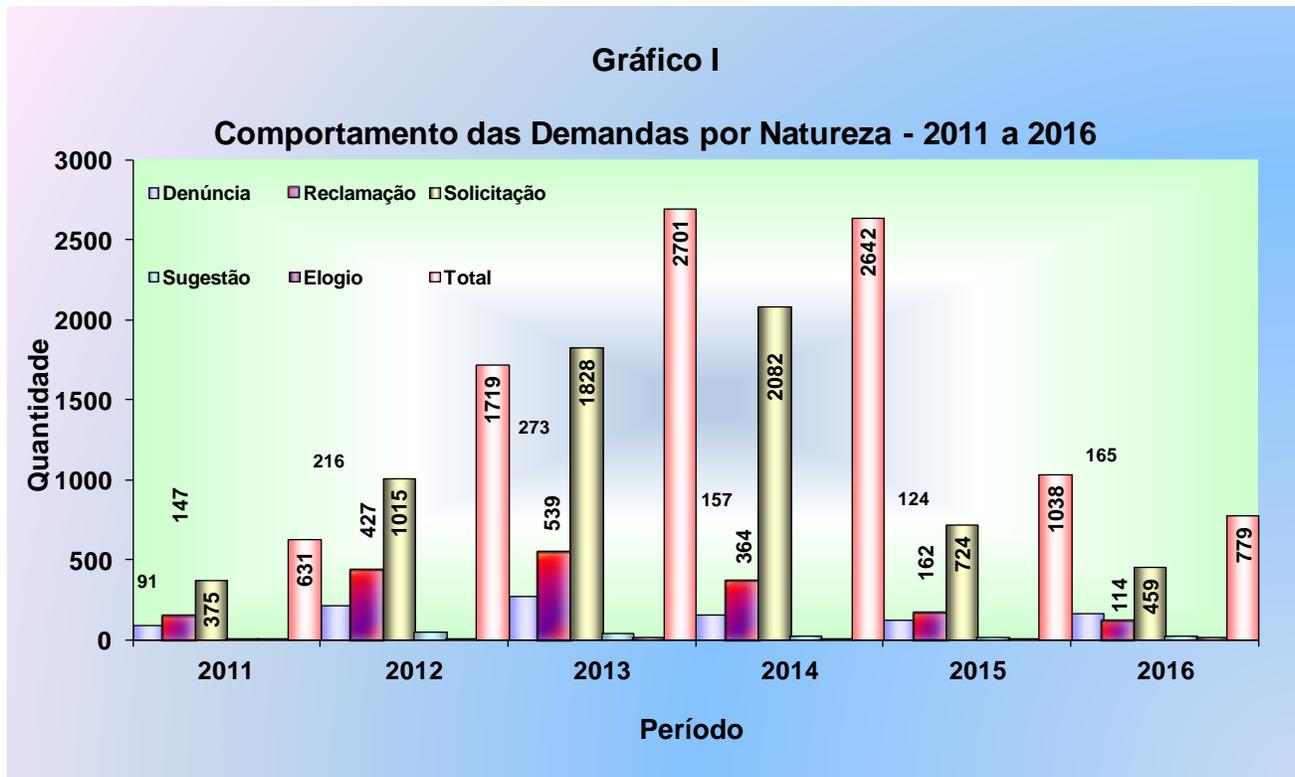
Consoante o Art. 30 do Regimento Interno, a Ouvidoria - Ouvir, subordinada diretamente à Presidência da Companhia, tem como competências:

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

A Ouvidoria recebeu e acompanhou, no exercício de 2016, **779 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 inerentes a atuação da Conab.



Se cotejarmos o desempenho da Companhia ao longo dos últimos anos, 2011 a 2016, à medida que aumenta a atuação da Empresa, tanto a quantidade de usuários como a de demandas crescem proporcionalmente. 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)

Com o advento da Instrução Normativa OGU/CGU Nº 01, de 05/11/2014, 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.

II – Objetivo (da Ouvidoria)

A Ouvidoria tem por objetivo atender ao cidadão, seja ele cliente interno ou externo, nos assuntos inerentes aos serviços prestados, 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 possam ficar prontamente satisfeitos em suas: dúvidas, reclamações, solicitações e sugestões.

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.

Posteriormente, a Superintendência de Gestão da Tecnologia da Informação – SUTIN disponibilizou técnicos 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 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 os exercícios de 2016 e 2017.

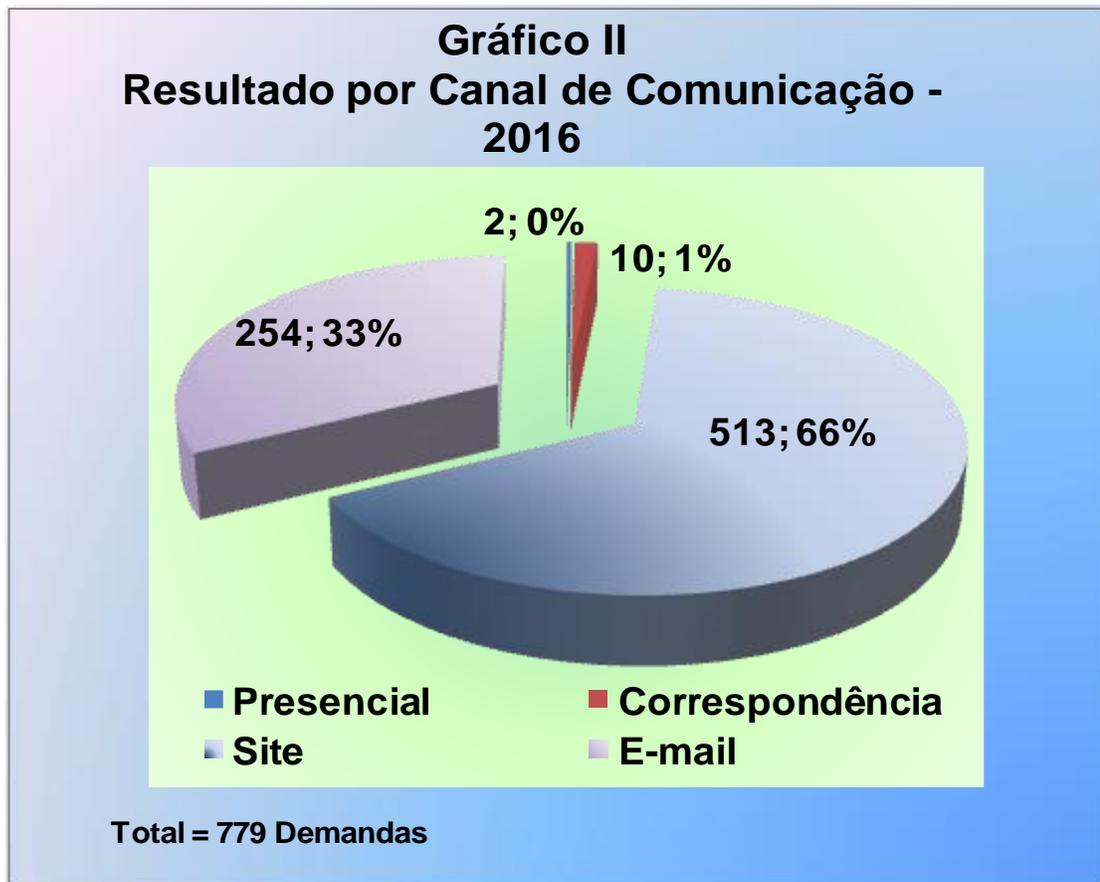
IV – Canais de Comunicação com a Ouvidoria e os Resultados de 2016

A Ouvidoria possui à disposição dos usuários, para o encaminhamento de manifestações, os seguintes canais de comunicação:

- **Site da Conab (SISOUV).**
- **E- mail.**
- **Correspondência.**
- **Presencial.**

A exemplo de 2015, em que o **site** (com **72%**) e o **e-mail** (com **28%**) foram os canais mais utilizados, em 2016 houve uma queda proporcional às manifestações encaminhadas pelo **site**, representando aproximadamente 66%, e, em relação ao e-mail, aproximadamente, 33%.

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. (Gráfico II).



As **correspondências tradicionais** (com apenas 10 manifestações, correspondendo a 1,0%) vêm em segundo lugar, e normalmente é a forma de comunicação mais utilizada pela clientela que não tem acesso à internet.

As manifestações presenciais, em terceiro lugar, conta com apenas 02 demandas.

V – Análise dos Resultados

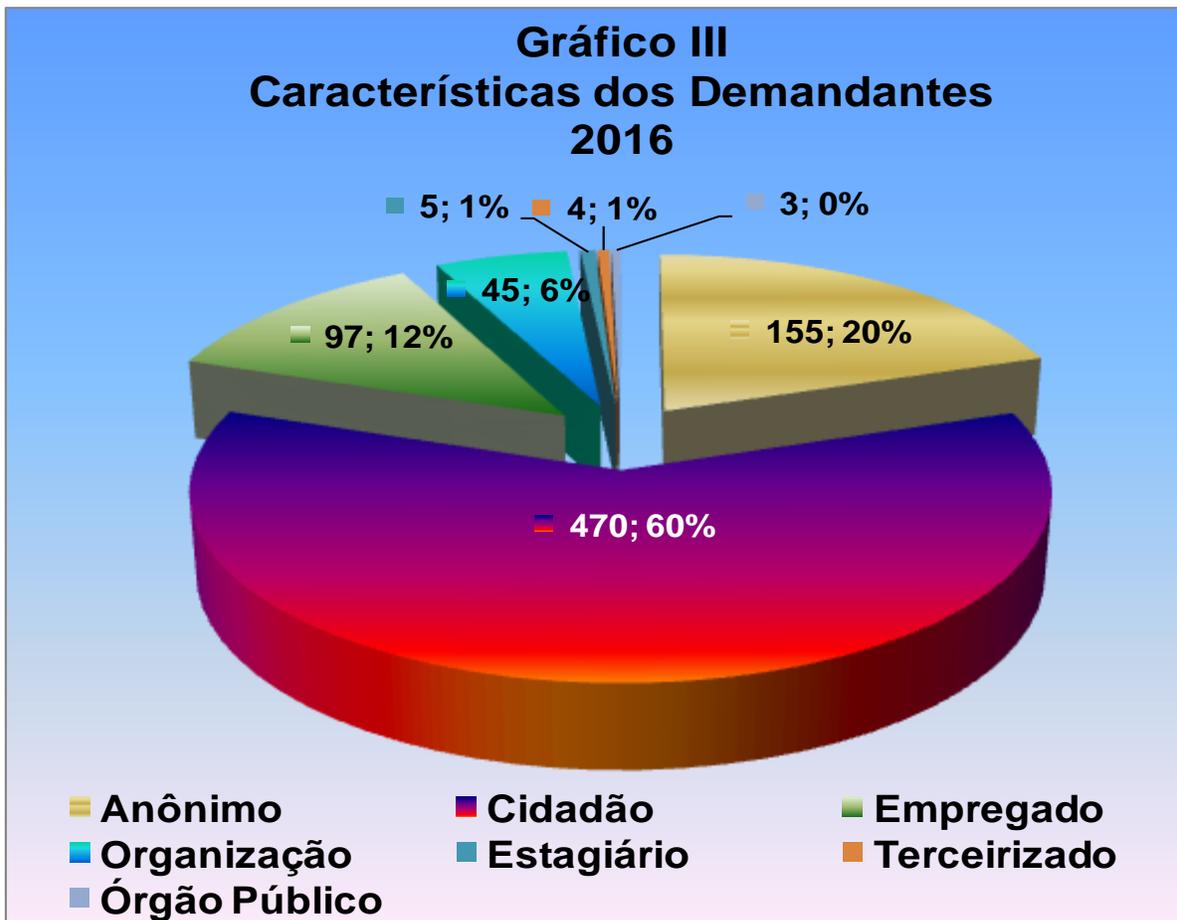
O presente relatório propõe-se a apresentar os resultados gerados a partir do SISOUV, considerando o período de 2016 e, também, uma breve análise da evolução das demandas ao longo dos últimos anos.

Dessa forma e em primeiro lugar, devemos tecer algumas considerações acerca dos demandantes e dos Canais de Comunicação que, em 2016, trouxeram, pela terceira vez, nos últimos 06 anos, uma redução na quantidade total das demandas. Porém, se analisadas amiúde, reduziram pelo site, mas cresceram pelo e-mail, gerando algumas questões a serem postas sobre a relação entre os demandantes e o SISOUV.

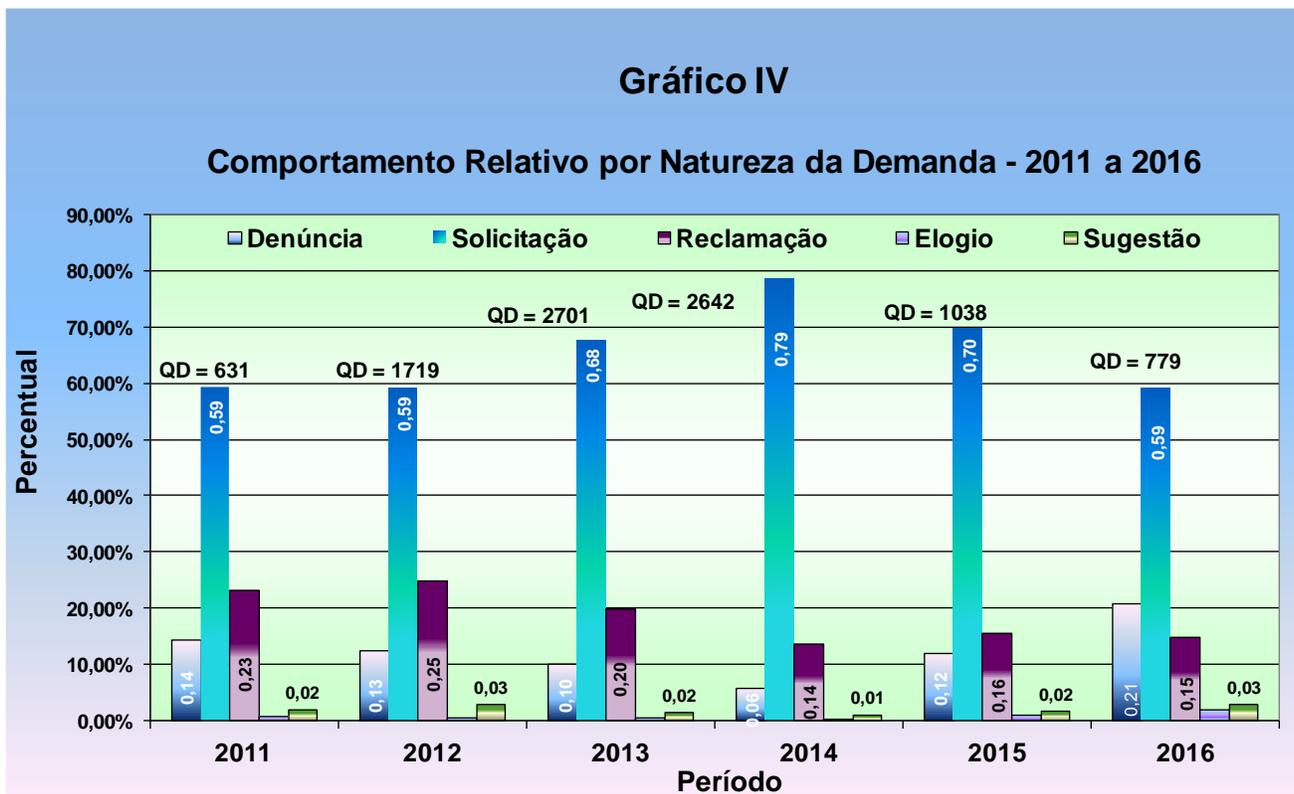
Conforme podemos notar no **Gráfico II**, as manifestações encaminhadas por e-mail continuam bem abaixo das manifestações encaminhadas pelo site, porém, se cotejadas, proporcionalmente, em relação a 2015, houve redução daquelas efetuadas pelo site, contra um crescimento daquelas efetuadas por e-mail.

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 2014 a relação entre os principais canais foram: Do total de 2.642 manifestações, aproximadamente, 21% corresponderam ao uso canal e-mail, contra 79% de demandantes optando pelo site. Já em 2015, as manifestações foram de 1.038, sendo 28%, aproximadamente, correspondentes ao uso do canal e-mail, contra aproximadamente, 72% correspondente ao canal site. Já em 2016, as manifestações totalizaram, 779 demandas, sendo 33% e-mail, 1% correspondência e 66% site.

Outro aspecto interessante na análise diz respeito as características dos demandantes. No **Gráfico III**, 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. Os cidadãos constituem a maioria dos demandantes, com 60%, 20% constituem as demandas anônimas, sendo que os empregados aparecem em 3º lugar, com 12%. As organizações ou empresas, muitas vezes, em sua grande maioria, quando procedem uma manifestação, fazem, quase sempre, em nome de um cidadão, que a representa. Nesse caso, apesar de as manifestações pertencentes às organizações totalizarem 6%, é possível inferir que boa parte das manifestações apresentadas por cidadãos tiveram como núcleo de interesse bases de uma ou mais organizações.



Comparando os quantitativos das demandas por natureza do assunto, **Gráfico IV**, percebe-se que, nos últimos cinco anos ocorre um comportamento quase uniforme quanto a participação das manifestações recebidas em relação a totalidade das demandas. De qualquer forma, pode-se afirmar que nos **exercícios de 2011 a 2016** 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 três anos de funcionamento do SISOUV, observou-se que a clientela esteve mais focada na formulação de demandas contendo “reclamações”.



Diferentemente de 2015, relevante é mencionar as diferenças de foco em 2016, onde tanto os eventos climáticos que assolaram o Nordeste do País, aliado a manutenção de partes do Programa de Aquisição de Alimentos – PAA e ao Concurso Público executado pela Conab, em 2014, geraram um substancial número de solicitações.

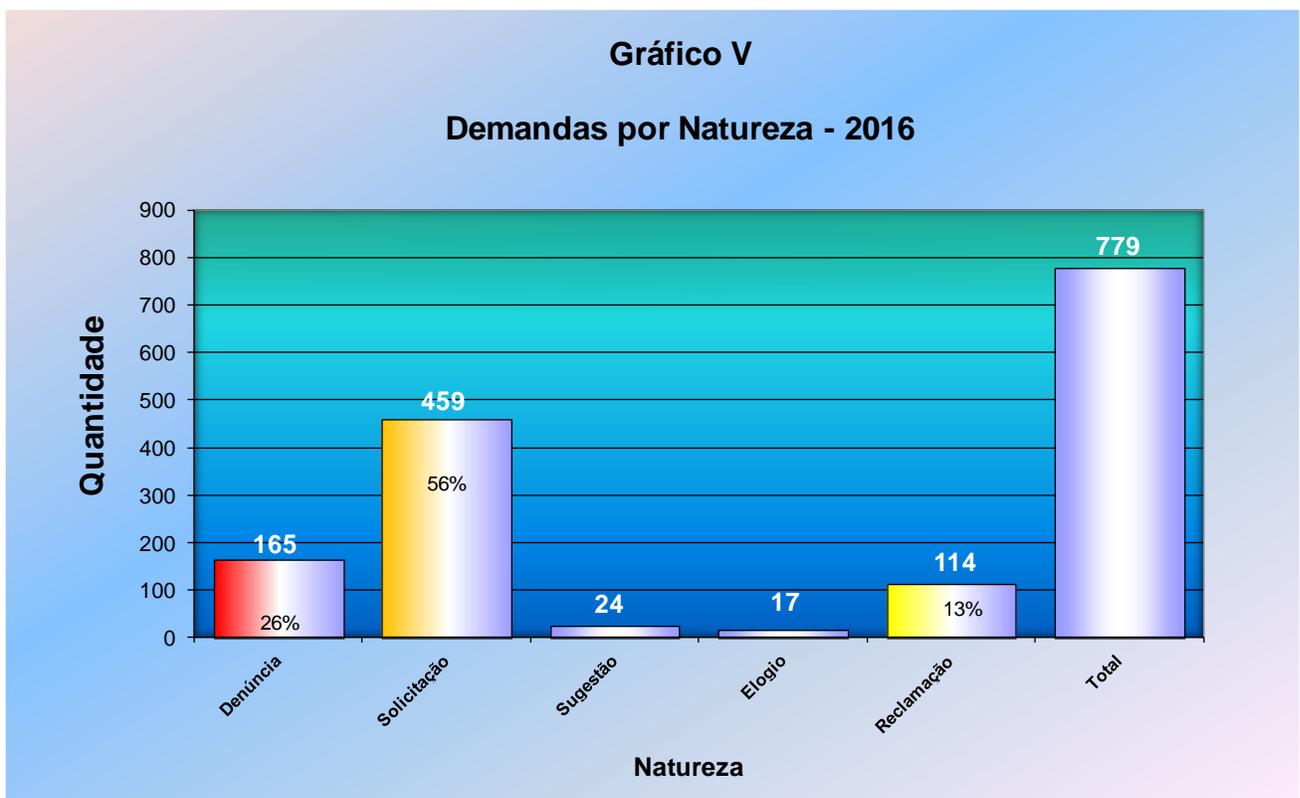
Nesse contexto, se em 2015, houve pequena evolução das “reclamações” que aparecem em segunda colocação, equivalendo a **16,00%**, do montante das demandas registradas, houve, também, pequeno crescimento das denúncias, totalizando **12,00%** do número de demandas, o que, reforçou a hipótese de que o desempenho da Companhia, sob a ótica das relações com os clientes, importante indicador para o resultado de uma boa gestão, alcançou um ponto de inflexão caracterizando mudança positiva de comportamento gerencial nessas relações. Já em 2016, apesar de uma redução nas manifestações encaminhadas a Ouvidoria, o aumento proporcional de denúncias não representa crescimento significativo na quantidade dessas denúncias, haja vista a instabilidade provocada, ora pelo movimento pró-impeachment, ora pelas campanhas eleitorais municipais.

Diante disso, pode-se inferir que, apesar de todos os contratemplos, deu-se continuidade na recuperação de um regime de atenção em busca de um novo e mais estável padrão de qualidade para nossas normas, produtos e serviços.

No que concerne às demandas acerca de “solicitação” inclusive de esclarecimentos diversos, houve uma redução de **70,00%** em 2015, para **59,00%** em 2016. 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 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 possa, de alguma forma, gerar melhorias na condução dos processos, procedimentos, mecanismos e instrumentos de gestão da Companhia.

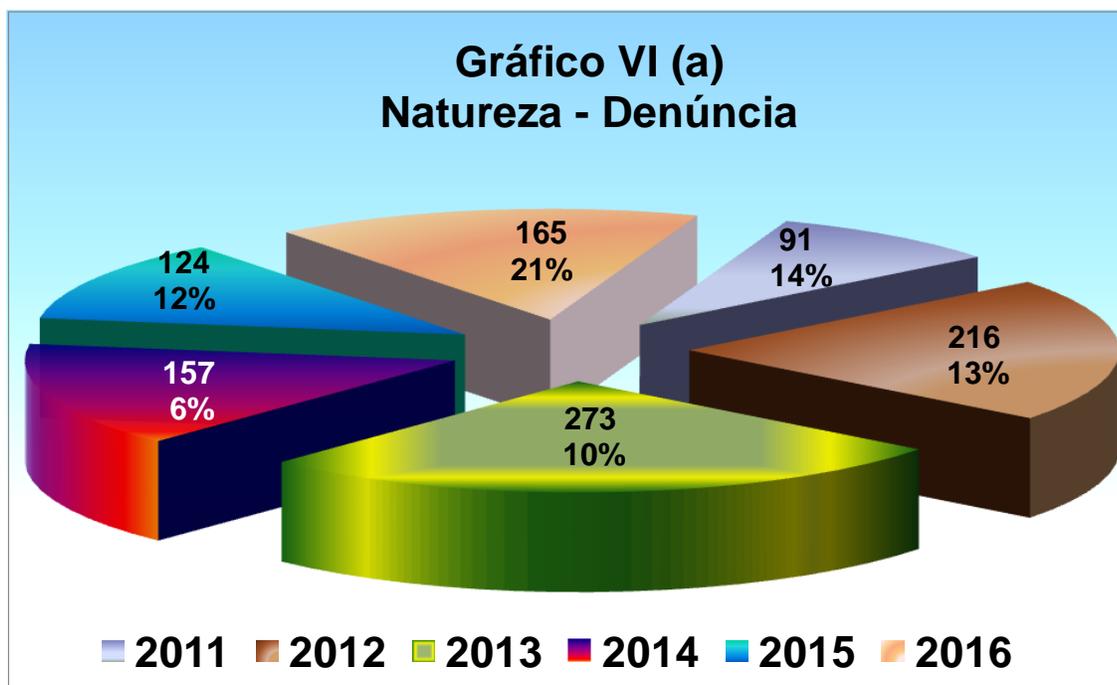
Nesse contexto, o padrão de comportamento semelhante ao exercício de 2014, pode ser observado no **Gráfico V**, onde, no exercício de 2016 mereceu destaque o total de 459 manifestações cuja “natureza de solicitação”, equivaleu a **56%**, contra **70,00%** em 2015, do total das demandas, no ano.



Ressalte-se que após o advento da Lei Nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentado pelo Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012, também conhecida como Lei de Acesso a Informação - LAI, 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, a Instrução Normativa Nº 1, OGU/CGU, de 05/11/2014, tem-se uma melhora na condução dos serviços prestados pela Ouvidoria.

Em 2014, a Companhia recebeu 95 demandas provenientes do SIC. Em 2015, foram 112. E, em 2016, totalizaram 133 manifestações, participando com 17,07% no total das demandas.



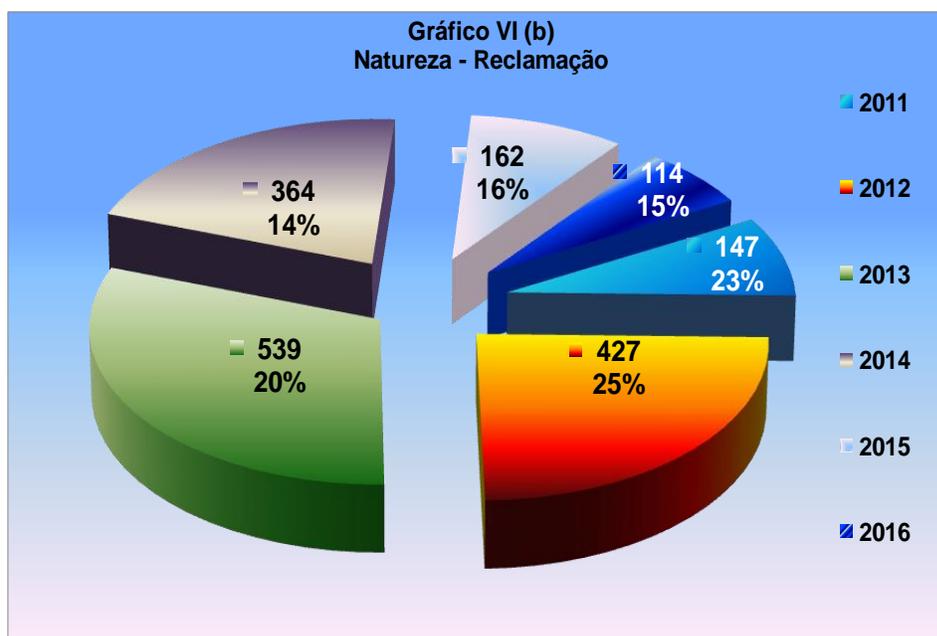
No campo da natureza “denúncia”, pode-se notar, por meio do **Gráfico VI (a)**, que há um crescimento do número de denúncias entre 2011 e 2013. Nos últimos anos, porém, a representatividade desses números vinha decrescendo. Em 2014, decresceu proporcionalmente, em termos linear e percentual, com 157 manifestações, aproximadamente, 6% do total das demandas do período.

Em 2015, ocorre uma queda linear na quantidade de denúncias, porém com representatividade superior proporcional em relação ao ano anterior. Em 2016, persiste o crescimento percentual, se cotejado com o montante de manifestações recebidas anualmente. Se em 2015 apresentou um aumento proporcional em relação a 2014, em termos numéricos, as denúncias foram reduzidas na ordem de 33 manifestações, passando de uma participação de 6%, para 12%, em termos relativos.

Já em relação a 2016, houve incremento linear e proporcional/relativo, caracterizando uma reviravolta no evento de inflexão da melhoria na condução da Gestão,

na Prestação de Serviços, enfim na relação com os clientes e com a Sociedade, provavelmente, fruto das dificuldades porque passou o País como já citado acima.

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, do Ministério do Desenvolvimento Agrário, Ministério do Desenvolvimento Social e Combate a Fome, e/ou aquelas derivadas de convênios com outras instituições públicas, incluindo aí, inclusive, aquelas em que a Conab contrata os Serviços, como Instituições promotoras de Concurso, Clínicas e Hospitais conveniados, gerando janelas para novas operações, por meio da prestação de serviços ou da contratação de produtos, eleva-se a quantidade de denúncias feitas ora por clientes, ora por colaboradores, ora por terceiros, que, sequer, mantêm alguma relação com a Instituição. Os primeiros, muitas vezes, contribuem, sobremaneira, para a elevação/melhoria do *behavior* gerencial; enquanto as imotivadas (em sua grande maioria anônimas), normalmente, são produzidas com o fito de reduzir/denegrir o trabalho desenvolvido pelos colaboradores.

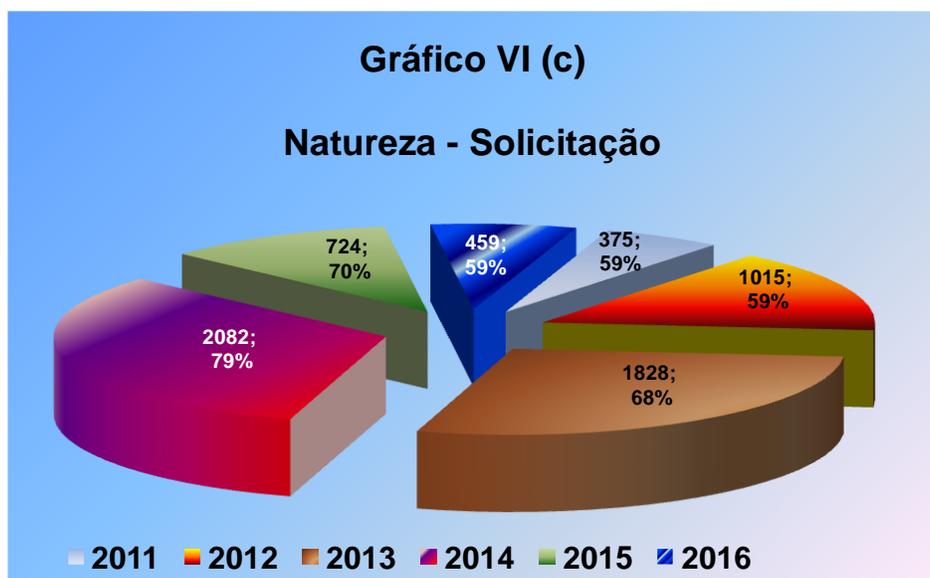


No **Gráfico VI (b)**, a dinâmica da atividade “reclamação”, caminha *pari passu* com o crescimento da abrangência de atendimento/cobertura nas operações de execução da Política Agrícola e dos Programas conveniados.

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, transações, processos e atividades 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 23%, em 2011; 25% em 2012; de 20% em 2013; 14% em 2014; 16% em 2015; e 15% em 2016 residem, normalmente, nas questões inerentes aos Recursos Humanos.



No **Gráfico VI (c)**, o destaque fica por conta do comportamento das solicitações dos clientes e colaboradores. Normalmente, as consultas sobre dados, informações, operacionais ou normativas denotam a inferência empírica manifestada no parágrafo anterior.

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 2014 as atividades consideradas foram para 23. A partir de 2016 chegou-se a 24 com a inclusão do PDV:

- i. Outras;
- ii. Recursos Humanos;
- iii. Levantamento de Safras;
- iv. SIC-LEI 12.527/2011;

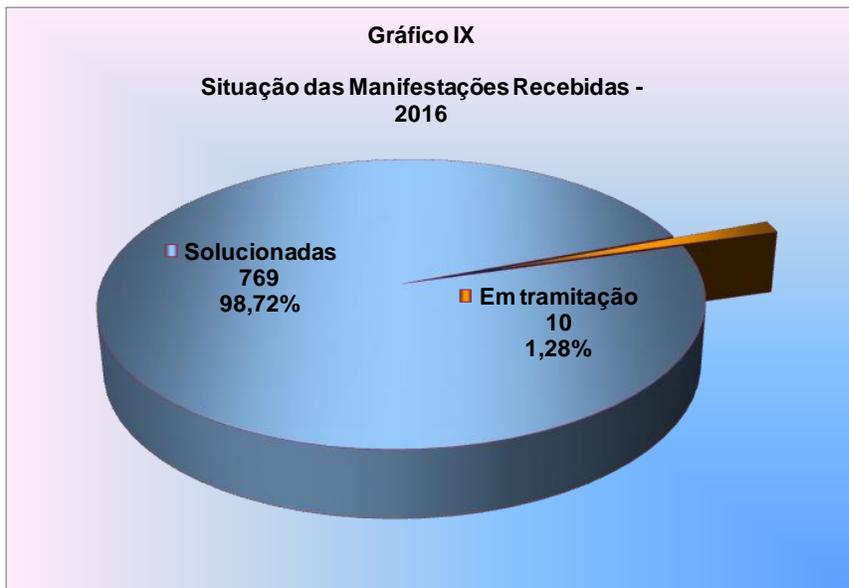
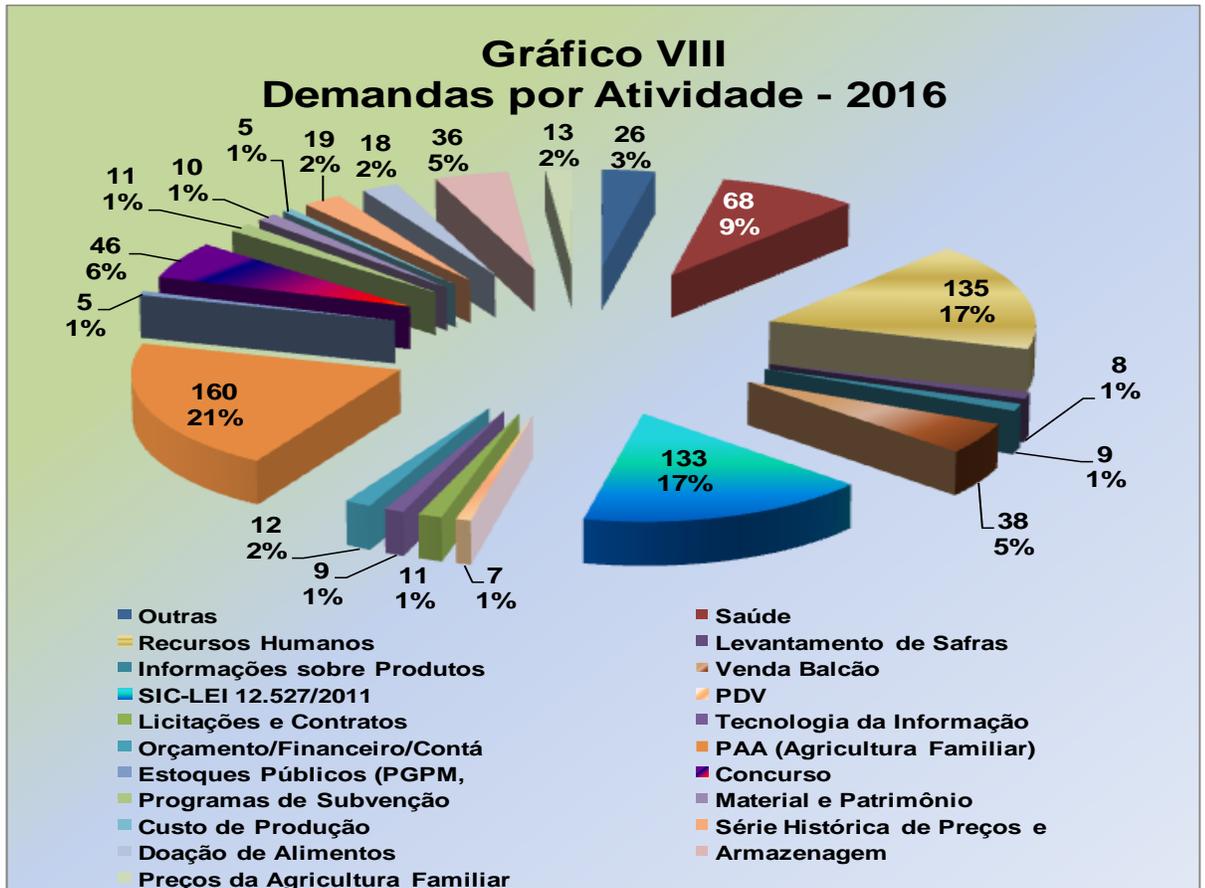
- v. PDV;
- vi. Tecnologia da Informação;
- vii. PAA (Agricultura Familiar);
- viii. Concurso;
- ix. Material e Patrimônio;
- x. Série Histórica de Preços e Produção;
- xi. Armazenagem;
- xii. Sem atividade;
- xiii. Saúde;
- xiv. Convênio e Transferências Licitações e Contratos;
- xv. Venda Balcão;
- xvi. Licitações e Contratos;
- xvii. Orçamento/Financeiro/Contábil;
- xviii. Estoques Públicos (PGPM e Contrato de Opções);
- xix. Programas de Subvenção:
- xx. Custo de Produção;
- xxi. Doação de Alimentos;
- xxii. Fiscalização de Estoques;
- xxiii. Preços da Agricultura Familiar; e,
- xxiv. Prohort.



O **Gráfico VII** retrata a quantidade de “demandas por atividade”, ocorridas em 2015, aonde, aproximadamente, **20%** do total de 1.038 manifestações dos usuários/clientes, correspondem às “atividades” destinadas ao **PAA (Agricultura Familiar)**, e, em segundo, com aproximadamente, **13%** Recursos Humanos; enquanto em terceiro com, aproximadamente, **11% do total**, tem-se Concurso e as manifestações para o SIC.

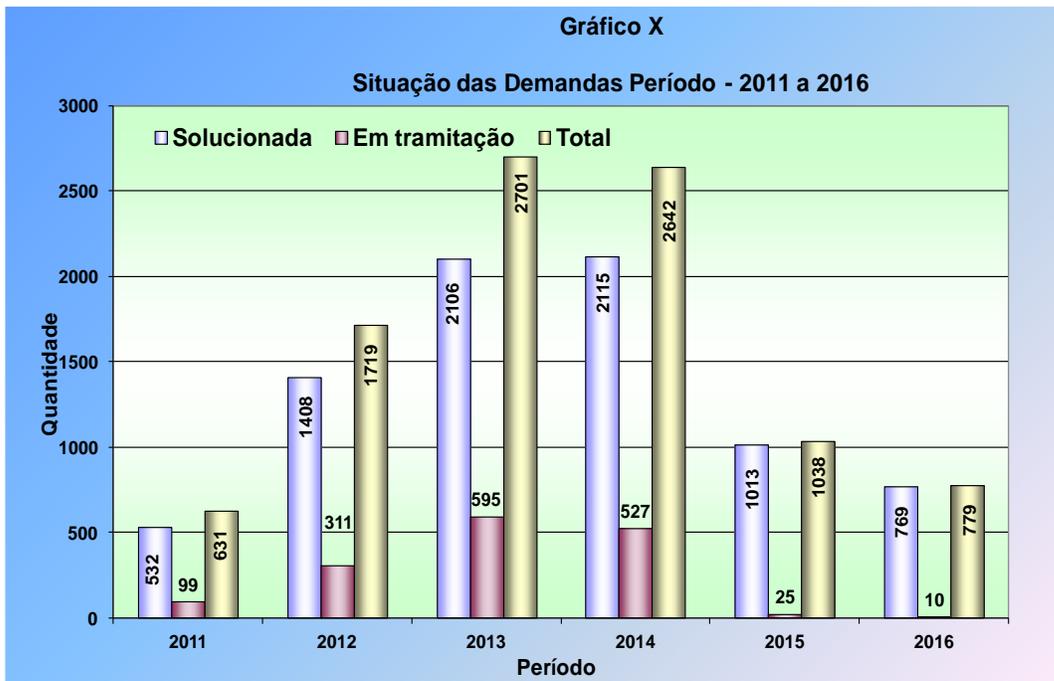
Além disso, **7%** das manifestações foram amparadas na atividade – Programas de Subvenção Econômica (PEP; PEPRO; PROP; e Cana-de-Açúcar). Essa situação foi diferente em exercícios anteriores. Em 2013, devido ao aumento da procura por milho no Nordeste, dúvidas na contratação de projetos no PAA, e questionamentos acerca de assuntos diversos – Outros, sendo agrupadas em, aproximadamente, **21%**, **17%** e **17%**, respectivamente; Já em 2016, (vide Gráfico VIII) devido às considerações de ampliação do período de alcance/validade do Concurso, foram agrupadas em, aproximadamente, **6%** concurso, **21%** PAA, e **5%** Venda Balcão - respectivamente. Os recursos humanos tiveram uma participação bem significativa, na ordem de **17%**, seguido pelo SIC, também com **17%**, e, pelo SAS, com **9%**.

Isso fez com que parte considerável das demandas recebidas, ao longo dos quatro últimos anos tivesse como destino, a então Diretoria de Pessoas – DIGEP; as SUREGs e a Diretoria de Política Agrícola e Informações – DIPAI, com vistas à análise e indicação de solução, conforme o disposto no **Gráfico XI**, mais adiante.



Com relação à “situação” das demandas, **Gráfico IX**, (solucionada ou em tramite), **em 31.12.2016**, diferentemente de 2015, constatou-se que 98,72% das questões foram **solucionadas/finalizadas, dentro do prazo**, o que corresponde a um montante de **769 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 e no cumprimento da Lei de Acesso a Informação - LAI. É de se esclarecer que, para as demandas registradas em 2016, **em tramitação** até a data de elaboração deste relatório, foram adotadas as medidas pertinentes à solução, sendo que, as que já não estiverem solucionadas, provavelmente, estão em processo. O **Gráfico X** demonstra o comportamento das demandas por situação ao longo dos últimos anos. Nesse contexto, percebe-se que o crescimento das demandas em tramitação de 2011 a 2014 (de 15,69% para 19,95%) foi significativo. Já em 2015, percebe-se uma queda extraordinária, de 19,95% para 2,41%. Vale ressaltar que muitas dessas manifestações podem já ter sido respondidas, podendo estar em processo de retorno a Ouvidoria, sendo que algumas já estão em procedimento de registro. Em 2016, manteve-se a tendência no processo de solução nos prazos cabíveis.



VIII - Metas da Ouvidoria para 2017

O ano de 2017, certamente, será muito promissor em termos de eficiência e eficácia dos trabalhos da Ouvidoria ou, possivelmente, de um *compliance office* que englobe, dentre outras, as atribuições de Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC, 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.

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 2011 a 2014, dados da série histórica de 04 anos, demonstram que as demandas encaminhadas à Ouvidoria sofreram um acréscimo de, aproximadamente **418%**. Em compensação, em 2015 houve uma queda substancial no número de manifestações encaminhadas a Ouvidoria, da ordem de **39,29%**, em relação a 2014. Decrescendo ainda mais em 2016, na ordem de **24%**, em relação a 2015.

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 2017, todavia, poderão superar, a quantidade registrada no exercício de 2016. 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/celeridade nas respostas e 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 orgânica da Ouvidoria, pode-se relatar a carência de melhorias físicas e de processo gerencial de modo a possibilitar, de maneira célere e dentro de um padrão ideal de conformidade, a busca de soluções/resultados das manifestações. Do ponto de vista sistêmico, procura 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 reformulação de 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 reduzida e tenda a zero.