

## **Ouvidoria da Conab** **Relatório Anual de Atividades** **Exercício - 2017**

### **I - Apresentação**

Este trabalho tem por objetivo apresentar as informações produzidas a partir das manifestações recebidas pela ouvidoria da Conab no exercício de 2017.

O relacionamento cliente x empresa constrói ao longo do ano uma complexa rede de informações que possibilita uma visão estatística por meio de análises e comentários acerca dos resultados das manifestações processadas pela Ouvidoria, e, também, permite cotejá-los com os 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 implantou a Unidade Orgânica de Ouvidoria, a exemplo de outras corporações públicas e privadas.

A partir do novo Estatuto da Companhia, aprovado em 19/12/2017, a Ouvidoria passou a ter novas atribuições e responsabilidades dentro do contexto da Governança Corporativa da Conab. Na Seção IV, Art. 133, a Ouvidoria passou a vincular-se ao Conselho de Administração, ao qual deverá reportar-se diretamente.

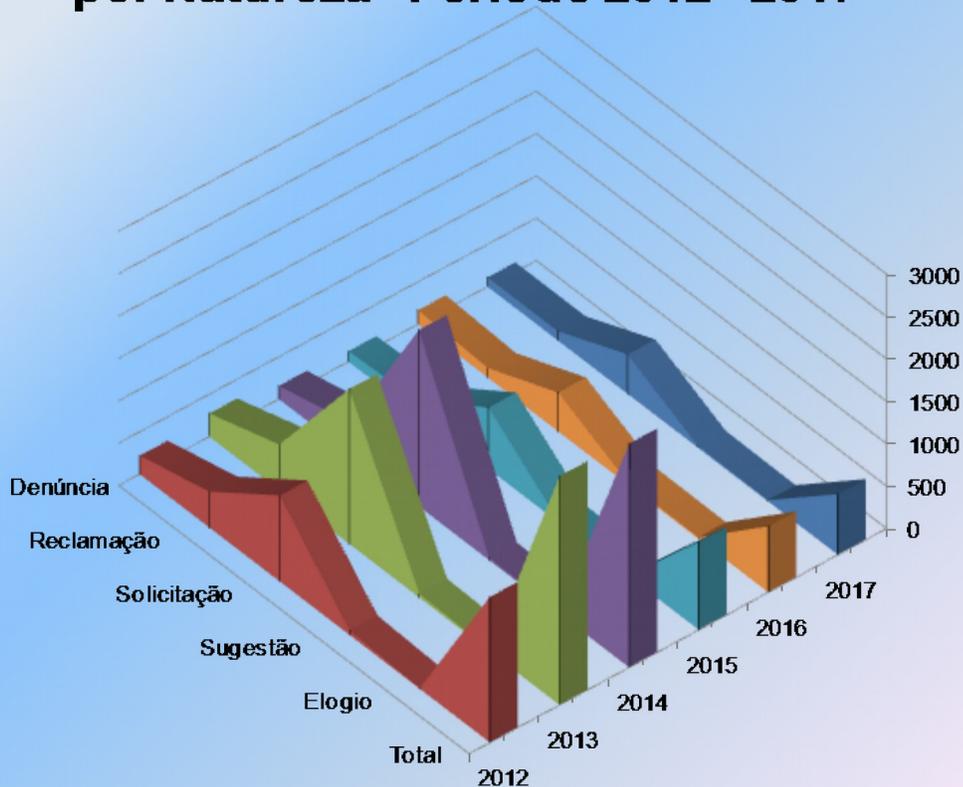
Em relação às competências, o Art. 134 dispôs sobre o recebimento e exame de sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral; receber e dar encaminhamento as denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Conab; e, outras atividades correlatas definidas pelo Conselho de Administração.

O Artigo 135 determina que 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.

Até a implementação do novo Regimento Interno, a Ouvidoria continuará atuando conforme o Novo Estatuto e no desenvolvimento de possíveis arranjos de mitigação de risco na condução de seus trabalhos a serem definidos posteriormente pelo Conselho de Administração.

A Ouvidoria recebeu e acompanhou, no exercício de 2017, **716 manifestações** (demandas) por meio dos seus canais de comunicação, objeto de comentário no item III deste relatório.

## Gráfico I Comportamento das Manifestações por Natureza - Período 2012 - 2017



Se cotejarmos o desempenho da Companhia ao longo dos últimos anos (2012 a 2017), à medida que aumenta a atuação da Empresa, o universo de usuários cresce proporcionalmente à quantidade de demandas formuladas. 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 N° 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 manifestações conforme o Art.4º, em: I – Sugestão; II – Elogio; III – Solicitação; IV – Reclamação; e, V – Denúncia. (no Gráfico I, utilizou-se o inverso da disposição proposta, apenas para efeito demonstrativo).

Importante destacar que a partir de 02.01.2018, a Ouvidoria da Conab aderiu ao e-OUV, Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, em substituição ao SISOUV.

## 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.

A Ouvidoria objetiva atender as demandas/manifestações com agilidade, de modo que os interlocutores possam ficar prontamente satisfeitos em suas dúvidas, reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e elogios.

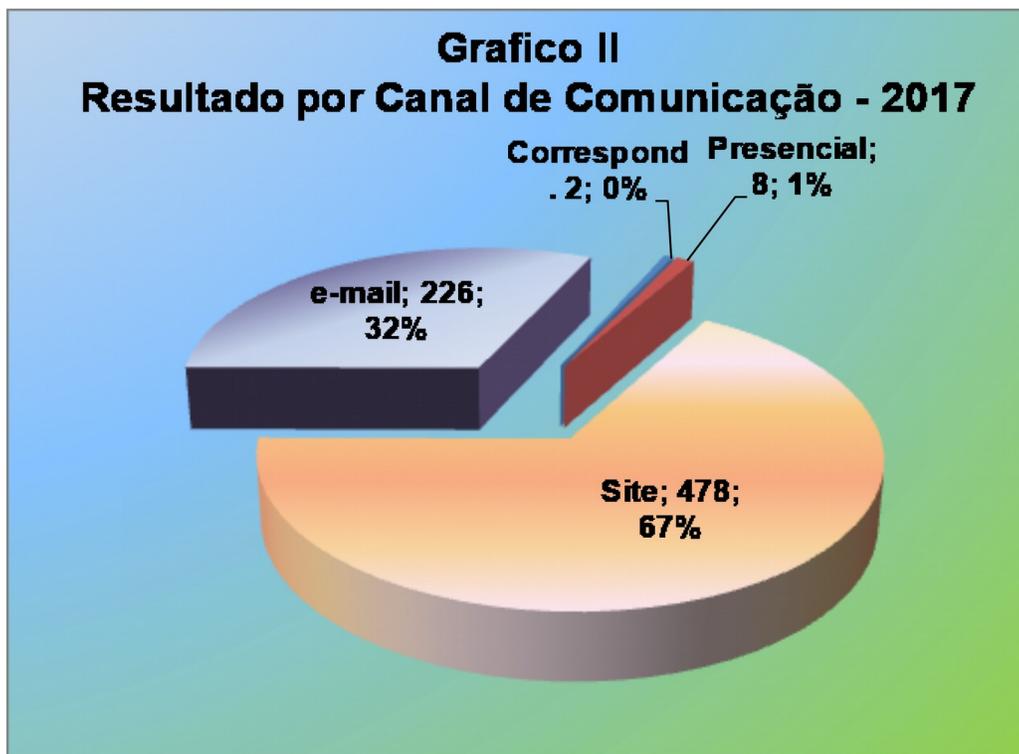
## III – Canais de Comunicação com a Ouvidoria e os Resultados de 2017

A Ouvidoria possui no âmbito das relações organização/clientes (internos e externos) à disposição dos usuários/clientes/demandantes, no momento, cinco canais de comunicação, para o encaminhamento de manifestações (demandas), que são:

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

A exemplo de 2016, onde o *site* (com 62%) e o *e-mail* (com 36%) foram os canais mais utilizados, em 2017, houve uma queda proporcional às manifestações encaminhadas pelo *site*, porém, representando elevação no percentual das manifestações recebidas, totalizando aproximadamente, 67%, e, em relação ao e-mail, representando uma redução, totalizando aproximadamente, 32%. 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).

Mas, diferentemente de 2016, no exercício de 2017 as **correspondências tradicionais** (04 manifestações, correspondendo a menos de 1,0%) vêm em último lugar e, normalmente, é a forma de comunicação mais utilizada pela clientela que não tem acesso à internet. Quanto as manifestações presenciais, em terceiro lugar, com apenas 08 demandas, representando pouco mais de 1%, passou a ter vez, provavelmente, em virtude de se notar provável mudança comportamental dos stakeholders e clientes em geral.



#### **IV – 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 a 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, gera 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. 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, e, de acordo com a IN OGU/CGU N° 01, de 05/11/2014, podem ser classificadas em: Denúncia, Solicitação, Sugestão, Elogio, Reclamação.

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°**” 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 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 e sugestão), ao local da ocorrência, procedência e destino. Após a leitura e análise do conteúdo das demandas, constatada a oportunidade e necessidade, defini-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, são lançadas no sistema SISOUV, para registro e 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.

## V – Análise dos Resultados

O presente relatório propõe-se a apresentar os resultados gerados a partir do SISOUV, considerando o período de 2017 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 2017 trouxeram pela quarta vez, nos últimos 06 anos, uma redução na quantidade total das demandas. Porém, se analisadas amiúde em termos relativos, aumentaram pelo site, mas reduziram 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 2016, houve redução daquelas efetuadas pelo e-mail em 2016 contra um crescimento daquelas efetuadas pelo site. Isso pode ser um indicativo de que, apesar de as pessoas buscarem a internet por intermédio do e-mail, como principal instrumento de interlocução com a Companhia, o crescimento das manifestações via site, possivelmente seja resultado de uma sucinta melhoria existente na relação entre a Companhia e seus clientes.

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 do e-mail, contra 79% de demandantes optando pelo Site. Já em 2015, as manifestações foram de 1.038, sendo aproximadamente 28% correspondente ao uso do e-mail, contra aproximadamente 72% correspondente ao site. 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

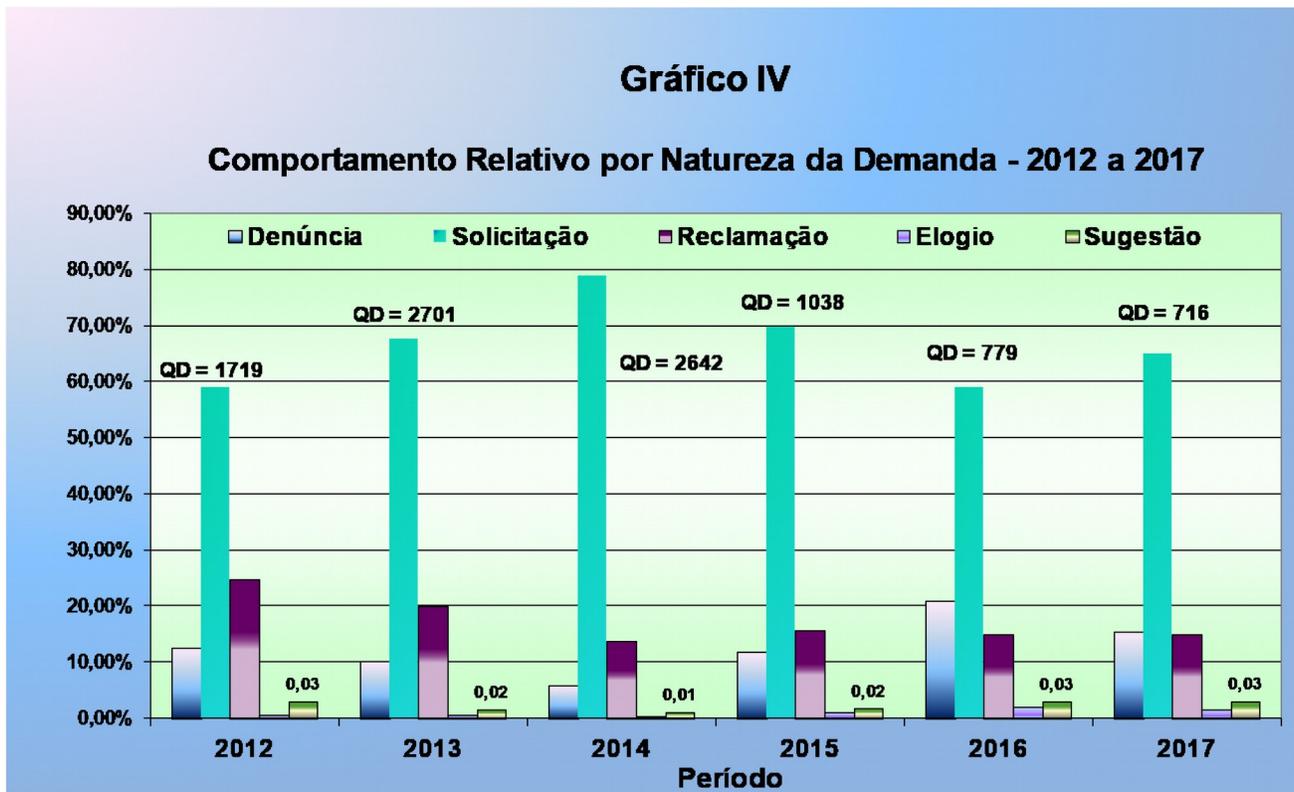
questionar a organização em busca de direitos, informações, sugestões e elogios, ou reclamações e denúncias, representando interesses pessoais, de grupos, organizações e, até mesmo, órgãos públicos.

Os cidadãos constituem a maioria dos demandantes, com 60%; 13% constituem as demandas anônimas, sendo que os empregados aparecem em 2º lugar, com 16%. As organizações ou empresas, em sua grande maioria, quando procedem uma manifestação, fazem 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 2012 a 2017**, 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 informações, direitos, deveres e obrigações, vinculados às atividades desenvolvidas intra e extra Companhia do **que em exercícios passados**, em que 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 e 2017, 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.

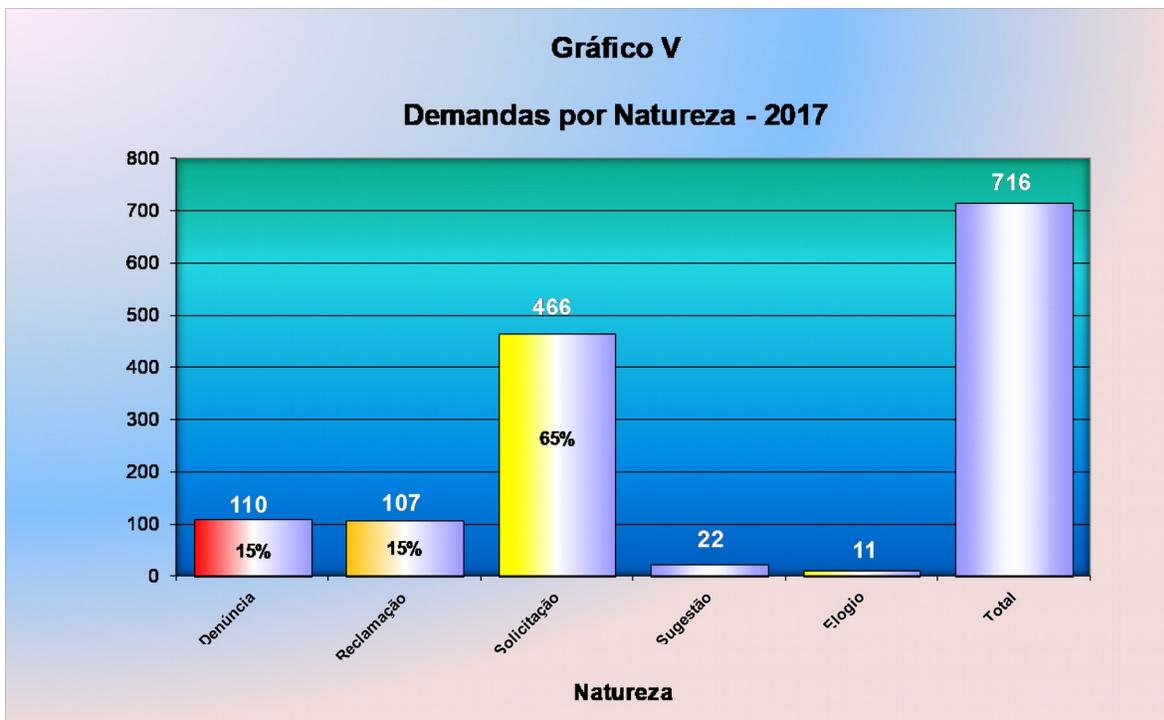
Já em 2016, apesar de uma redução nas manifestações encaminhadas a Ouvidoria, o aumento proporcional na quantidade de denúncias não representa crescimento absoluto na quantidade dessas denúncias, haja vista a instabilidade no

cenário político da época. 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.

Tais comentários podem ser reforçados a partir dos dados apresentados em 2017, com a redução na quantidade de manifestações, contando as denúncias com **15,00%** do total. No que concerne as demandas acerca de “solicitação”, inclusive de esclarecimentos diversos / informações, houve uma redução de **70,00%** em 2015, para **59,00%** em 2016, porém, voltando a **65,00%**. 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.

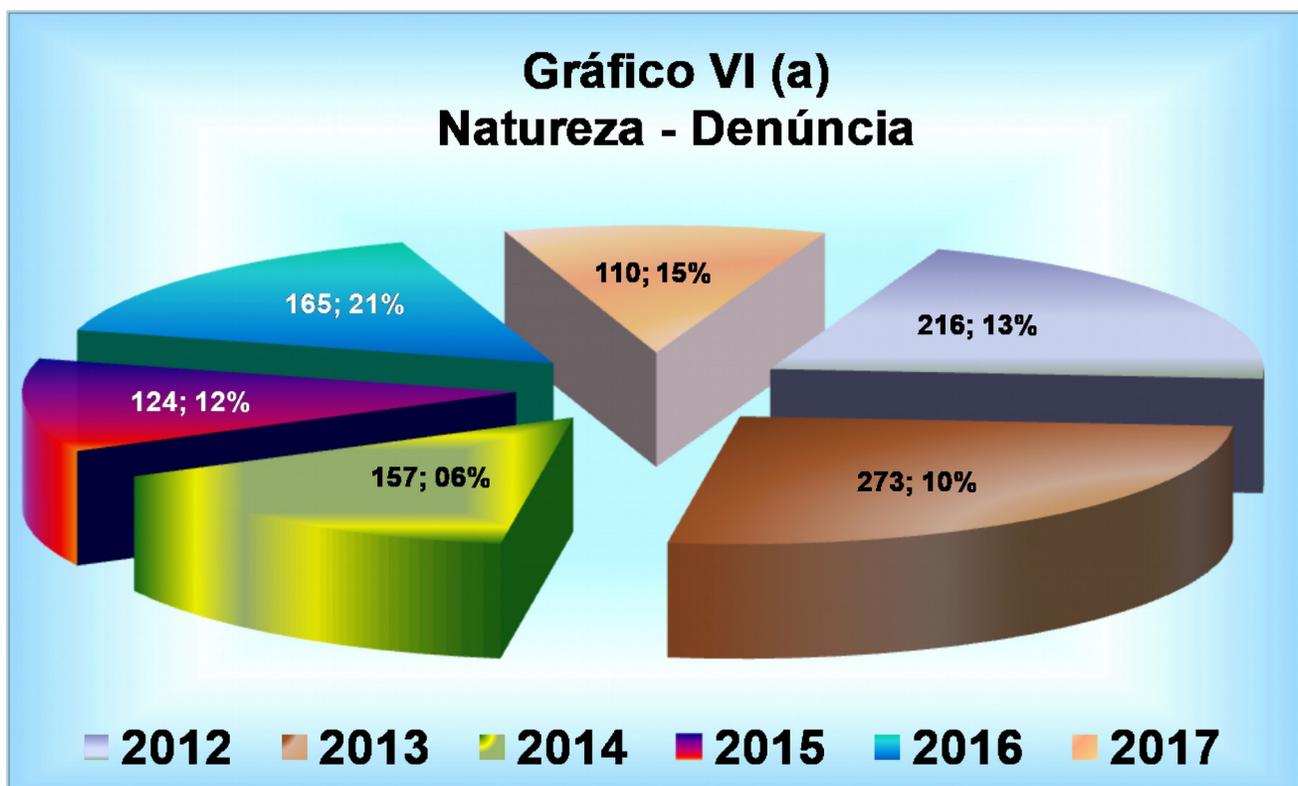
Ainda no que diz respeito à natureza do assunto, as demandas recebidas após a devida análise e de acordo com sua classificação, mencionadas anteriormente, dão o significado da necessidade de se tratar os dados e produzir a informação que possa, de alguma forma, gerar melhorias na condução dos processos, procedimentos, mecanismos e instrumentos de gestão da Companhia.

Nesse contexto, o padrão de comportamento semelhante ao exercício de 2015, ainda que relativamente menor, pode ser observado no **Gráfico V**, onde no exercício de 2017 mereceu destaque o total de 466 manifestações de “natureza solicitação” correspondeu a **65,00%**, contra **59,00%** em 2016, 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 2015, a Companhia recebeu 112 demandas provenientes do SIC. Em 2016, foram 133. E, em 2017, totalizaram 110 manifestações, participando com **15,00%** no total das demandas.



No campo da natureza “denúncia”, pode-se notar, por meio do **Gráfico VI (a)**, que há um crescimento do número absoluto de denúncias entre 2012 e 2013. No entanto, há redução ou queda relativa a participação das denúncias no total das manifestações encaminhadas a Ouvidoria no período.

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.

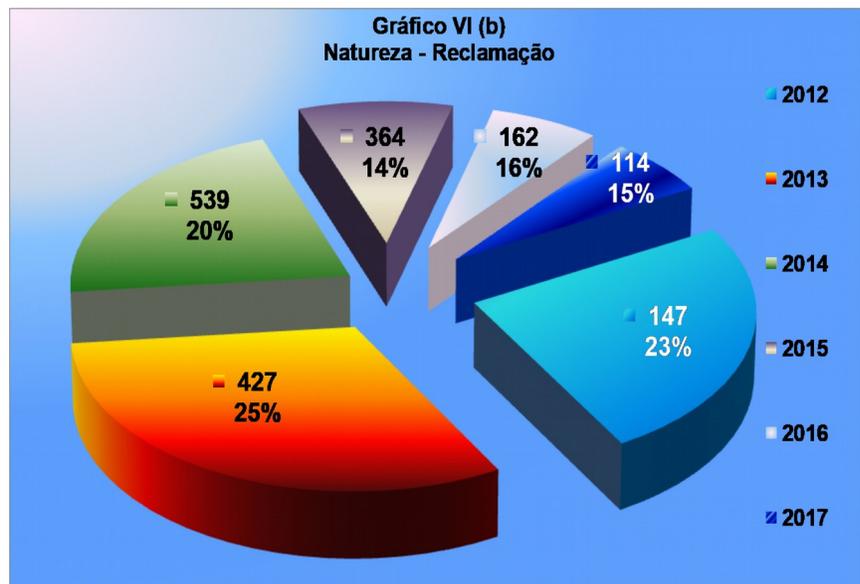
Se em 2015 apresentou um aumento proporcional em relação a 2014, em termos numéricos, as denúncias foram

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.

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, mantêm ou não, alguma relação com a Instituição.

As denúncias, muitas vezes, contribuem sobremaneira para a elevação/melhoria do *behavior* gerencial, pelos questionamentos acerca de condução de processos de toda ordem (operacionais, financeiros, tecnológico e de informação). Já, no terreno das imotivadas, normalmente, são produzidas com o fito de reduzir/denegrir o trabalho desenvolvido pelos colaboradores.

No campo interno, os conflitos e assuntos de interesse do **quadro funcional, como Instituto de previdência, Programa de Demissão Voluntária, Plano de Cargos, Carreiras e Salários também são geradores de** denúncias motivadas e/ou imotivadas, em sua grande maioria anônimas. Nesse contexto, em 2017, há queda na quantidade de denúncias e na participação relativa em relação ao total de manifestações, representando 110 manifestações, portanto, menor que 2016, com uma participação de aproximadamente 15,00%



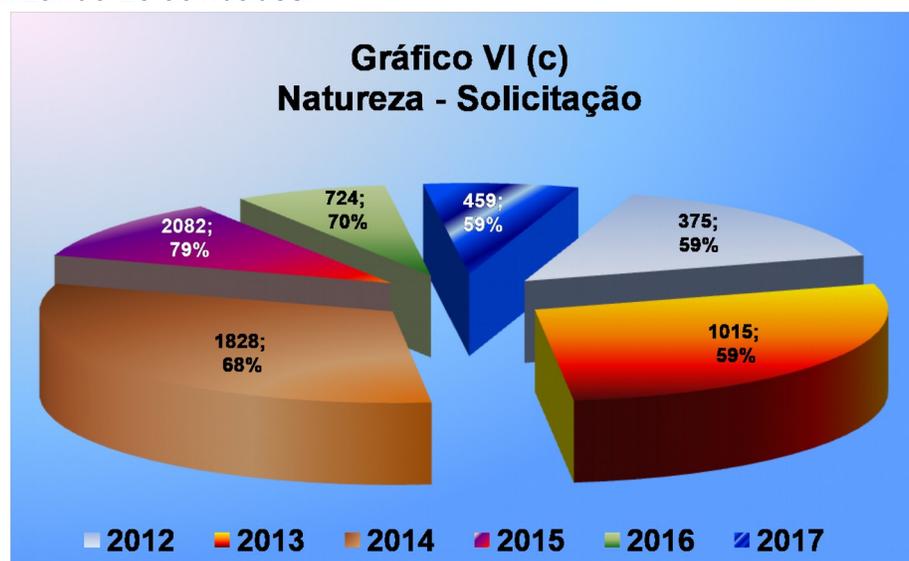
do total. No **Gráfico VI (b)**, a dinâmica da atividade “reclamação”, caminha *pari passu* com o crescimento da abrangência de atendimento/cobertura nas operações de execução da Política Agrícola e dos Programas conveniados. Nesse contexto, vale mencionar que a grande diferença entre uma denúncia e 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 2012; de 25% em 2013; 20% em 2014; 14% em 2015; 16% em 2016; e, 15% em 2017 residem, normalmente, em processos, produtos e serviços, no âmbito das relações operacionais externas e internas da Organização e 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.

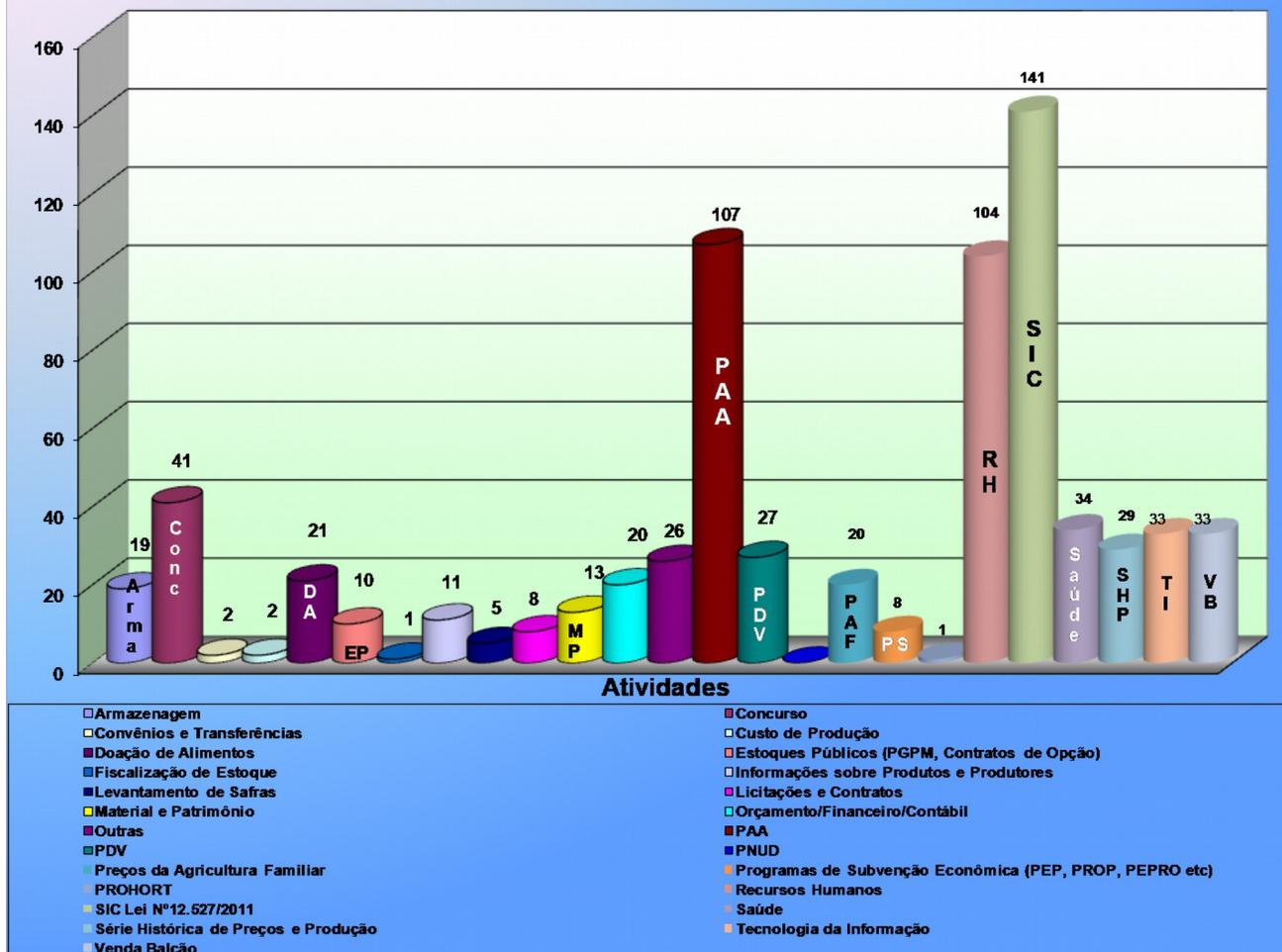
Para efeito de tornar os controles internos mais eficientes, a Ouvidoria, desde a sua criação, vinha classificando as demandas recebidas, dos seus clientes, em um rol de 15 atividades específicas. No entanto, em virtude do advento da Lei de Acesso a Informações e, considerando, as especificidades de 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 e, em 2017, incluiu-se informações de Produtos e Produtores, totalizando 25 atividades:



- 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;
- 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 N°12.527/2011;
- xxii. Saúde;
- xxiii. Série Histórica de Preços e Produção;
- xxiv. Tecnologia da Informação; e,
- xxv. Venda Balcão.

**Gráfico VII  
Resultado por Atividade - 2017**



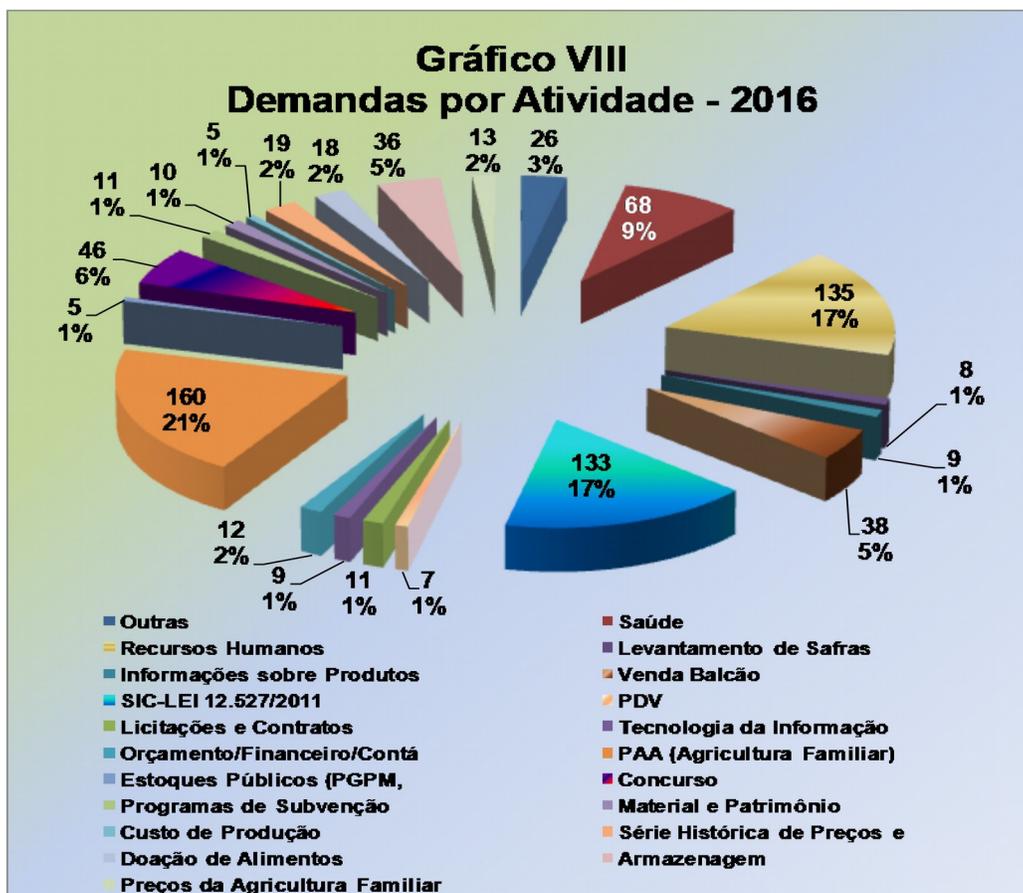
O **Gráfico VII** retrata a quantidade de “demandas por atividade” ocorridas em 2017, em que aproximadamente **15%** do total de 716 manifestações dos usuários/clientes, correspondem às “atividades” destinadas ao **PAA (Agricultura Familiar)**, e, **15%** Recursos Humanos; enquanto em primeiro, com aproximadamente **20% do total**, tem-se as manifestações para o SIC. Além disso, **6%** das manifestações foram amparadas na atividade Concurso, **5%** Venda Balcão e Tecnologia da Informação.

Essa situação foi diferente em exercícios anteriores. Em 2013, devido ao aumento da procura por milho no Nordeste, Venda balcão, dúvidas na contratação de projetos no PAA e questionamentos acerca de assuntos diversos – Outros, corresponderam a **21%**, **17%** e **17%**, respectivamente; Já em 2016, (vide **Gráfico VIII**) devido as considerações de ampliação do período de alcance/validade do Concurso, foram agrupadas em, aproximadamente, **6%** concurso, **21%** PAA, e **5%** Venda Balcão -

respectivamente. Ressalte-se que os recursos humanos tiveram uma participação bem significativa, na ordem de **17%**, seguido pelo SIC, também com **17%**, e, pelo SAS, com **9%**.

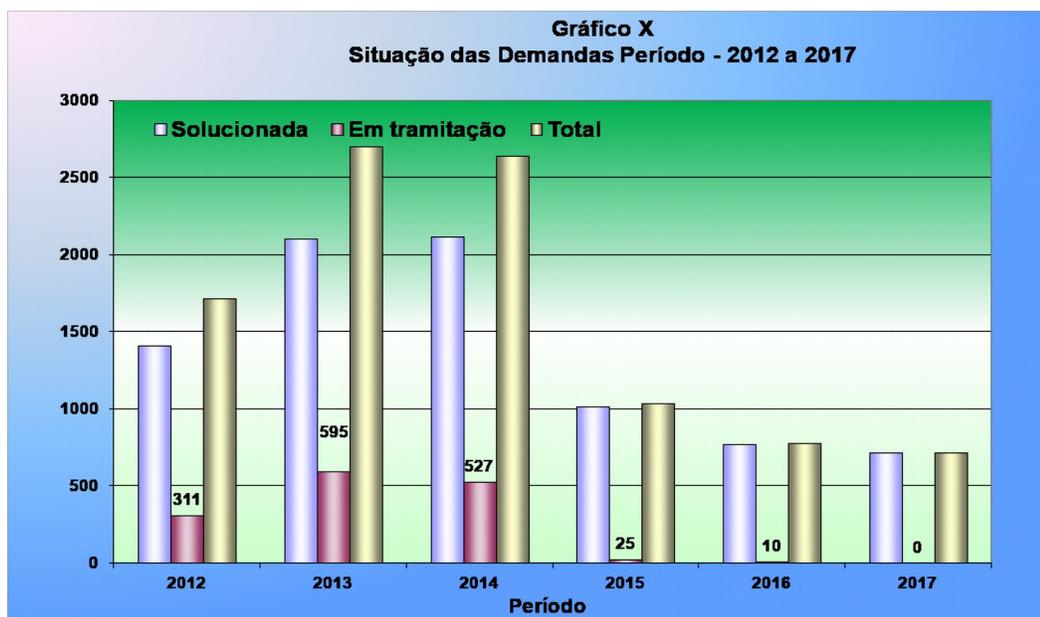
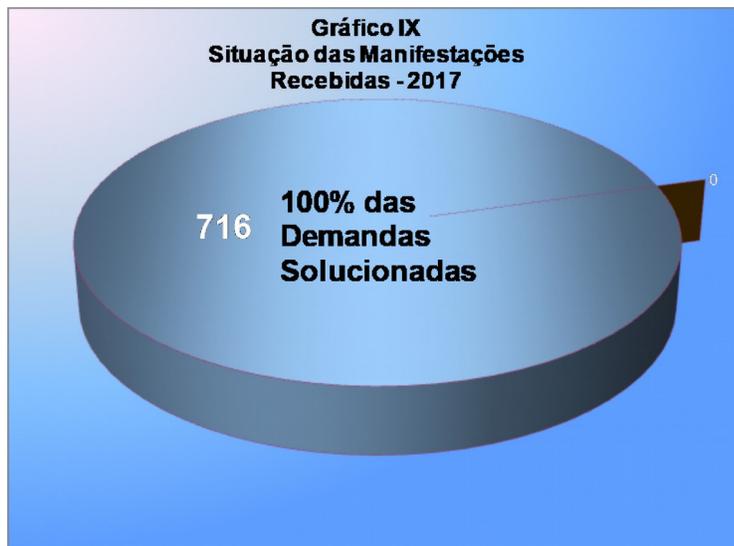
Isso fez com que parte considerável das demandas recebidas, ao longo dos quatro últimos anos tivesse como destino, a então Diretoria de Pessoas – DIGEP; as SUREGs e a Diretoria de Política Agrícola e Informações – DIPAI, com vistas à análise e indicação de solução, conforme o disposto no **Gráfico XI**,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

Se em 2014, muito diferente do comportamento de 2013, observou-se, ainda, que o crescimento das atividades operacionais da companhia se nos impunha uma revisão no *modus operandi* de alguns processos, especialmente, daqueles que envolvem as ações de concurso; do PAA e do Programa Venda Balcão. Ressalte-se que, em 2016 e 2017, além dessas, destaca-se as demandas do público interno nas questões relativas a Gestão de Pessoas – Recursos Humanos.



Com relação à “situação” das demandas, **Gráfico IX**, (solucionada ou em tramitação), em **31.12.2017**, diferentemente de 2016, constatou-se que **100%** das questões foram **solucionadas/finalizadas, dentro do prazo**, o que corresponde a um montante de **716 Demandas solucionadas**.

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** após a data de elaboração do relatório final, foram adotadas as medidas pertinentes à solução, sendo que, também, todas foram devidamente solucionadas.



O **Gráfico X** demonstra o comportamento das demandas por situação ao longo dos últimos anos. Percebe-se que a redução das demandas em tramitação de 2012 a 2017 (alcançando 19,95% em 2014, chegando a 0 em 2017) foi significativa. O ponto de inflexão teve início em 2015, que de 19,95% reduziu para 2,41%. Em 2016, manteve-se a tendência no processo de solução buscando atender os prazos cabíveis. E, em 2017, conseguiu-se o atendimento integral aos clientes/demandantes, atendendo as exigências de Compliance e de melhores práticas na Governança Corporativa.

## VI - Metas da Ouvidoria para 2018

Durante o ano de 2018, a Ouvidoria continuará buscando eficiência e melhoria em todas suas atividades. Em decorrência de uma maior divulgação do papel da Ouvidoria no contexto da gestão e surgimento de novas leis, como a Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, as manifestações em 2018, poderão superar as registradas no exercício de 2017. 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;
- Continuar com a implantação do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV, da OGU em parceria com a CGU/OGU, 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 ;
- 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 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.

## 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 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 colocar em risco o bom desempenho das suas competências regimentais. 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.

A Ouvidoria conduziu seus trabalhos com profissionalismo e agilidade, ancorando suas ações na equidade social e sempre focada no atendimento aos princípios constitucionais norteadores da administração pública. Mas, sempre 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.