

Ouvidoria da Conab Relatório Anual de Gestão

EXERCÍCIO - 2018

Presidente da República

Michel Temer

Ministra da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

Blairo Maggi

Diretor-Presidente da Companhia Nacional de Abastecimento (Conab)

Francisco Marcelo Rodrigues Bezerra

Diretor-Executivo de Operações e Abastecimento (Dirab)

Fernando José de Pádua Costa Fonseca

Diretor-Executivo de Gestão de Pessoas (Digep)

Marcus Luis Hartmann

Diretor-Executivo Administrativo, Financeiro e de Fiscalização (Diafi)

Waldenor Cezário Mariot

Diretor-Executivo de Política Agrícola e Informações (Dipai)

Cleide Edvirges Santos Laia

Presidente do Conselho de Administração

Eumar Roberto Novacki

Presidente Substituto do Conselho de Administração

Raphael Vianna de Menezes

Conselho de Administração (Consad)

Antonio Sávio Lins Mendes

Francisco Assis Xavier Segundo

Rafael Asfora de Medeiros

Fernando Coimbra Júnior

Alexandre Pontes Pontes

Ouvidoria – Ouvir

Ouvidor – Hélio Antunes Brandão Neto

Ouvidor Substituto – Gotardo Machado de Souza Júnior

Equipe de Colaboradores

Christian Marcelo Aquino Ximenes Moretto

Iracema Maria da Silva

Leonardo Portilho Fernandes de Oliveira

Roberto Rodrigues Martins

Terezinha Lopes dos Santos

Vivian de Freitas Beda

SUMÁRIO

I - Apresentação	4
II – Objetivo (da ouvidoria)	7
III – Canais de comunicação com a ouvidoria e os resultados de 2018	8
IV – Metodologia	9
V – Análise dos resultados	12
VI - Metas da ouvidoria para 2019	21
VII – Conclusão	23

I - APRESENTAÇÃO

Em relatórios anteriores, apesar de a Ouvidoria da Conab sempre atentar para o compromisso com o usuário/cliente, a preocupação em apresentar o resultado das manifestações ao longo do exercício, ano civil, encontrava amparo em normas da Organização e orientações de boas práticas de Governança Corporativa. A partir de 2012, portanto, aplicando-se ao relatório de 2011, com o advento da Lei de Acesso a Informações – LAI, de 18 de novembro de 2011, regulamentado pelo Decreto Nº 7.724, de 16 de maio de 2012, as Ouvidorias passaram a ter uma responsabilidade adicional na governança das instituições públicas, especialmente, no acesso à informação.

Alguns anos depois, em 26 de junho de 2017, a Lei Nº 13.460, disciplinou o § 3º do Artigo 37 da Carta Magna, cuja redação fora alterada pela Emenda Constitucional Nº 19, de 1998. Ou seja, *in verbis*: “a lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços; (Texto incluído pela Emenda Constitucional Nº 19, de 1998)
- II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII; (Também, incluído pela Emenda Constitucional Nº 19, de 1998) (Vide Lei Nº 12.527, de 2011)
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública. (Também, incluído pela Emenda Constitucional Nº 19, de 1998)

Nesse diapasão, a Lei Nº 13.460, de 26/06/2017, dispôs sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública em todos os níveis e esferas de Poder, sendo regulamentada pelo Decreto Nº 9.492, de 05 de setembro de 2018, instituindo, também, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, dando ainda outras providências, especialmente, pelo órgão central do Sistema, a Ouvidoria Geral da União.

Portanto, para melhor explicar as novas atribuições e responsabilidades das Ouvidorias, especialmente, no campo da Governança Corporativa, discorreremos mais sobre o assunto no âmbito da metodologia do presente relatório, mais adiante.

Ressalte-se, também, que este Relatório tem por objetivo apresentar as informações produzidas em função ora das relações com o usuário, fruto da atuação direta da Companhia, ora pelas exigências legais diante de normas e regulamentos que se aplicam as suas atividades no exercício de 2018. Vale mencionar que, o relacionamento usuário/cliente x empresa/organização, internos e externos, construído ao longo de 2018 gerou uma complexa rede de informações que, independentemente da rigo-

rosidade/relatividade contidas nas manifestações, a visão estatística, por meio de análises e comentários acerca de seus resultados, uma vez cotejados com os exercícios anteriores, pode refletir, em parte, o desempenho decorrente de resultado do funcionamento da gestão/administração da Organização.

Num breve histórico, é de mencionar que, 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.

A partir do novo Estatuto da Companhia, vigente a partir de Julho de 2018, a Ouvidoria passou a ter novas atribuições e responsabilidades dentro do contexto da Governança Corporativa da Conab. Na Seção IV, Art. 133, determinaram que a Ouvidoria passasse a vincular-se ao Conselho de Administração, ao qual deverá reportar-se diretamente.

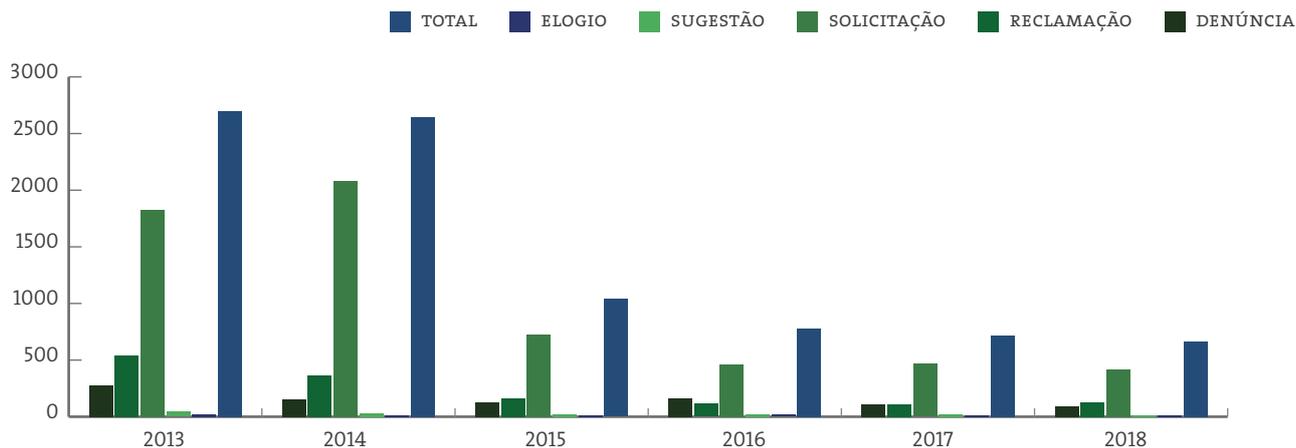
Em relação às competências, o Art. 134, dispôs sobre o recebimento e exame de sugestões e reclamações visando melhorar o atendimento da Companhia em relação a demandas de investidores, empregados, fornecedores, clientes, usuários e sociedade em geral; receber, também, e dar encaminhamento às denúncias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

Já no que tange ao Art. 135, 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. Nessa linha, a Ouvidoria da Conab aderiu ao e-Ouv a partir de 02/01/2018, passando a compor o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal.

A Ouvidoria recebeu e acompanhou, no exercício de 2018, **664 manifestações** (demandas) por meio dos seus canais de comunicação, e-Ouv e e-Sic objeto de comentário no item III. Além disso, este relatório traz em sua composição, o conjunto de iniciativas, valores e atribuições desempenhadas pela Ouvir, ao longo do período, pautadas nos seguintes objetivos:

- i. Desenvolver eficientemente o seu papel institucional e sua missão;
- ii. Identificação de 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/efetividade) da condução e execução das políticas públicas inerentes a atuação da Conab.

Gráfico I - Comportamento das Manifestações por Natureza - Período 2013 - 2018



Fonte: Conab

Se cotejarmos 2018 com os anos anteriores, conforme Gráfico I, à medida que aumenta a atuação da empresa, o universo de usuários e clientes cresce proporcionalmente à quantidade de demandas formuladas ao longo dos anos e vice-versa. 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° 05, de 18/06/2018, já em função da Lei N° 13.460, de 26/06/2017, 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). Ressalte-se a observação de que, a partir de 02.01.2018, a Ouvidoria da Conab aderiu ao e-Ouv, sistema único das Ouvidorias dos órgãos públicos da União em substituição ao SISOUV.

II – OBJETIVO (DA OUVIDORIA)

A Ouvidoria tem por objetivo atender ao cidadão, seja ele usuário/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 importante instrumento de interação entre a instituição e a sociedade, com vistas a refletir melhorias na busca da identidade entre eficiência, eficácia e efetividade, na prestação dos serviços, com foco em soluções para os possíveis entraves na relação entre os demandantes (cidadão e instituições públicas e privadas) 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.

É de lembrar que a carência de informações, bem como o baixo padrão de transparência ativa, 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.

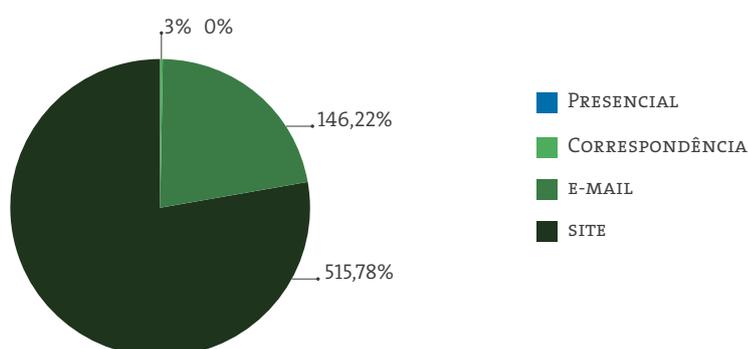
III – CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM A OUVIDORIA E OS RESULTADOS DE 2018

A Ouvidoria possui no âmbito das relações organizações/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 (e-Ouv) ou (e-Sic – pedidos de informação);
- > E-mail;
- > Fax;
- > Correspondência;
- > Presencial.

Em 2018, houve uma queda proporcional às manifestações encaminhadas pelo **site**, porém, representando elevação no percentual das manifestações recebidas, totalizando, aproximadamente, **78%** e, em relação ao e-mail, representando uma redução de **22%**. 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 canais. (**Gráfico II**).

Gráfico II - Resultado por Canal de Comunicação - 2018



Fonte: Conab

No exercício de 2018, (**Gráfico II**) as **correspondências tradicionais** (com apenas 3 manifestações, correspondendo a menos de 0,5%) vêm em terceiro lugar e, normalmente, é a forma de comunicação mais utilizada pelos usuários/clientela que não têm acesso à *internet*. Quanto às manifestações presenciais, em último lugar, com zero demandas, não houve representatividade, provavelmente, em virtude de se notar mudança comportamental dos *stakeholders* e usuários/clientes em geral.

IV – METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a consecução do presente relatório dispõe de duas linhas de ações: Na primeira, busca explicar as razões de ser da Ouvidoria e a ferramenta que tornou possível a realização deste trabalho; na segunda, a partir da compreensão da primeira, evidenciar as razões que implicam na elaboração do presente relatório, contendo as seguintes observações:

1. No campo da legalidade, conforme observado anteriormente, o Art. 13 da Lei 13.460, de 26/06/2017 define que as ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:
 - I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
 - II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir sua efetividade;
 - III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
 - IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos da Lei;
 - V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei;
 - VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e,
 - VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e,
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e,
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
 - II - disponibilizado integralmente na *internet*.
2. O mecanismo de funcionamento e processamento das atividades desenvolvidas na Ouvidoria, a partir do e-Ouv ou do e-Sic, tem início por meio de um processo decisório onde o 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; e, também, no caso de informações inacessíveis. Nesse contexto, ocorre o surgimento de uma demanda, feita a partir de um dos canais de comunicação. Nessa relação de consumo/usuário, muitas vezes, em virtude das imperfeições nos contratos ou vícios geradores de situações que podem redundar em inconformismos, desconfiança e oportunistas inter-relacionais. 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, todas as manifestações devem ser cadastradas no e-Ouv, 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 (e-Ouv), recebem um **número identificador**, sequencial, denominado: **NUP** – e para acessar no Sistema e-Ouv, basta colocar o seu e-mail, o que possibilita seu acompanhamento pela equipe da Ouvidoria, como também, pelo demandante. No que concerne às demandas, o e-Ouv possibilita, ainda, além da consulta por situação, atividade, unidade e natureza, a emissão de relatórios e gráficos detalhados, em especial, no **site Resolveu**, apresentando ainda, o grau de satisfação do usuário. 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 e-Ouv, pela *internet*. No caso do e-Sic, além do recebimento de um número, e tendo em vista a necessidade do preenchimento de cadastro, o usuário pode acompanhar sua demanda e, se for o caso, não satisfeito com a resposta, poderá fazer recurso às instâncias superiores. Essas manifestações são analisadas e nem todas podem ser corrigidas

quanto ao adequado preenchimento dos campos destinados: à identificação do manifestante, à classificação por natureza (denúncia, elogio, solicitação, reclamação e sugestão), ou, simplesmente, pedido de informações no e-Sic, ao local da ocorrência, procedência e destino. Após a leitura e análise do conteúdo das demandas, constatada a oportunidade e necessidade, define-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, normalmente, os manifestantes recebem resposta nos sistemas e-Ouv e e-Sic, após os responsáveis na Ouvidoria postarem nos sistemas respectivos e ciência ao demandante;

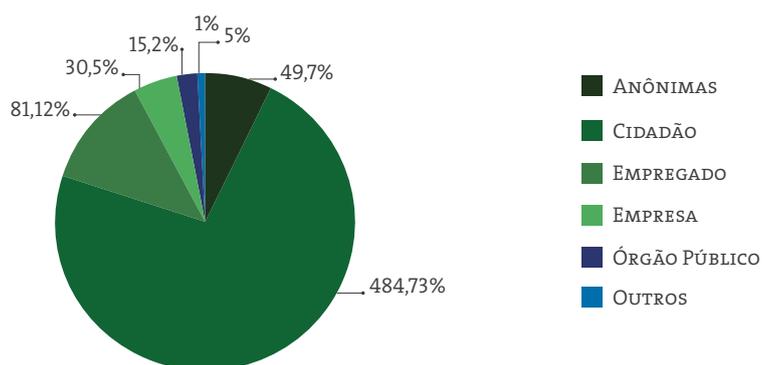
3. O mecanismo de extração dos dados e estatísticas de ambos os sistemas decorre de uma solicitação em que o sistema efetua a consolidação dos dados por natureza, região, canais de comunicação e atividade. Uma vez gerados os relatórios, torna-se possível iniciar uma análise amíúde dos resultados. Tais 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/usuário, na relação de trabalho ou em relação à execução de programas governamentais, leia-se, transparência. Neste sentido, considerando suas naturezas, há três questões clássicas decorrentes dessa relação: **a primeira** refere-se à insatisfação do usuário/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 a atividades administrativas de conteúdo interno ou externo 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 e da Governança, acerca da conformidade na produção e prestação de serviços, com vistas a mitigar a insatisfação de usuários/consumidores, diante das possíveis imperfeições na condução de processos ou na transparência dos mecanismos e instrumentos (de caráter interno ou que tenha dependência externa). Nesse diapasão, os reflexos na Governança e na Gestão, normalmente, podem gerar amplitude negativa de imagem da Companhia, por conseguinte ao Governo.

V – ANÁLISE DOS RESULTADOS

O presente relatório propõe-se a apresentar os resultados gerados a partir do e-Ouv e e-Sic, considerando o período de 2018 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 2018, trouxeram, pela quinta 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 os Sistemas. Conforme podemos notar no **Gráfico II pág. 8**, as manifestações encaminhadas por e-mail continuam bem abaixo das manifestações encaminhadas pelo site, ainda que se cotejadas, proporcionalmente, em relação a 2017, houve redução daquelas efetuadas pelo e-mail em 2018, 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 em função dos resultados de uma sucinta melhoria existente na relação entre a Companhia e seus usuários/clientes. Ressalte-se que, 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. Outro aspecto interessante na análise diz respeito as características dos demandantes. No **Gráfico III**, a partir de uma estimativa, baseada nas situações anteriores, 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, cujos sujeitos, muitas vezes, representam interesses pessoais, de grupos, organizações e, até mesmo, órgãos públicos. Ressalte-se que, os cidadãos constituem a maioria dos demandantes, com 73%, 7% constituem as demandas anônimas, sendo que os empregados aparecem em 2º 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 5%, é possível inferir que boa parte das manifestações apresentadas por cidadãos tiveram como núcleo de interesse bases de uma ou mais organizações.

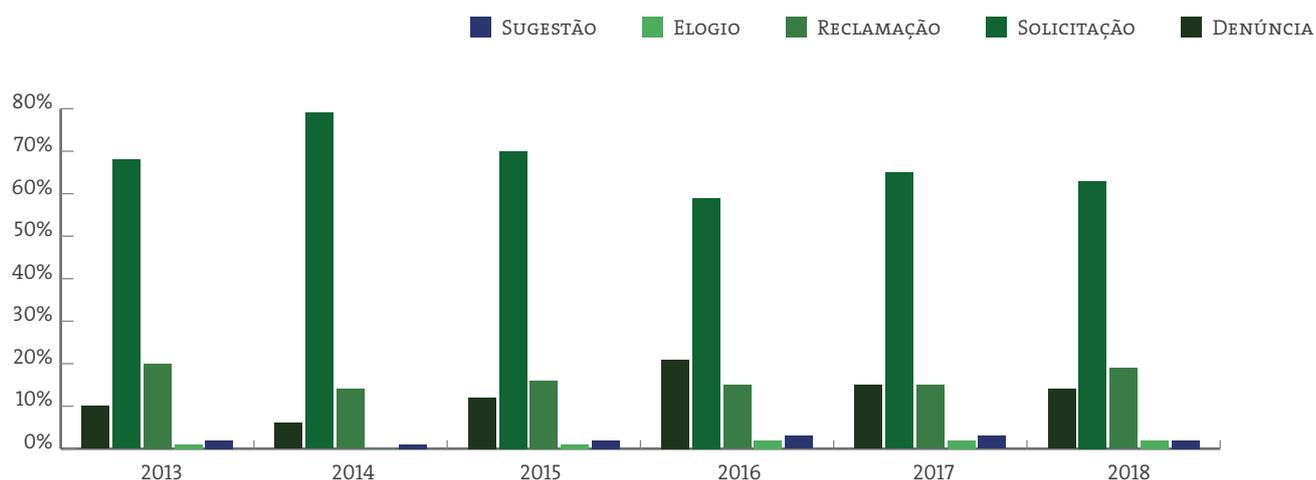
Gráfico III - Resultado por canal de comunicação -2018



Fonte: Conab

Comparando os quantitativos das demandas por natureza do assunto, **Gráfico IV**, percebe-se que, nos últimos cinco anos ocorre um comportamento quase uniforme quanto à participação das manifestações recebidas em relação à totalidade das demandas. Conforme o Gráfico IV, houve um crescimento espontâneo no âmbito das reclamações em 2018, equivalente a 19% das manifestações, 4% a mais do que em 2017, muito provavelmente, alavancado pela estrutura equivocada na execução do Programa de Vendas em Balcão.

Gráfico IV - Comportamento Relativo por Natureza das Demandas - 2013 a 2018

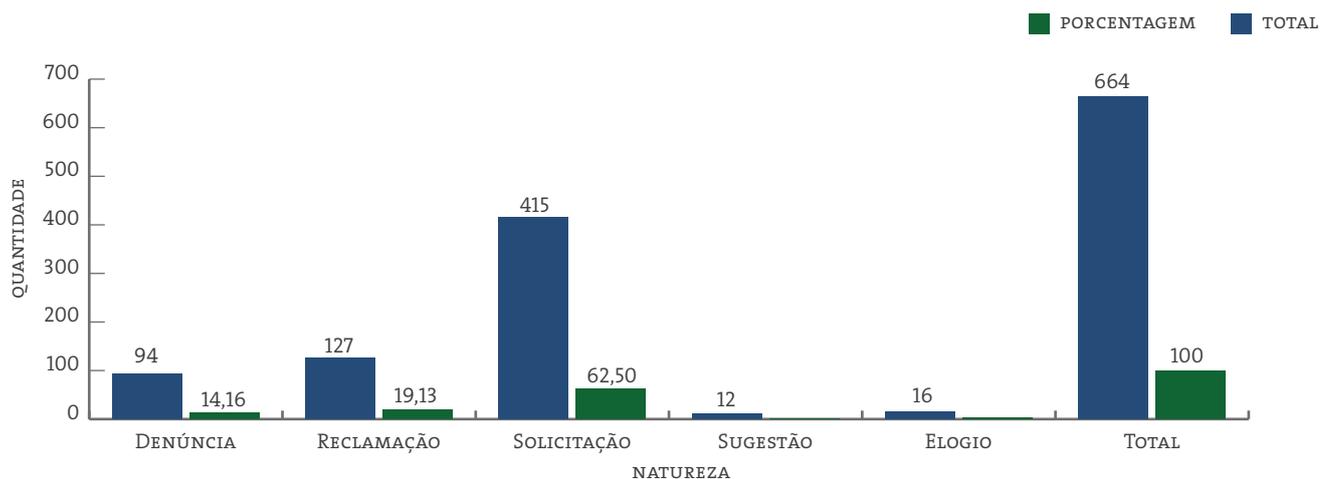


Fonte: Conab

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 ao longo desses períodos, em especial em 2018. No que concerne às demandas acerca de “solicitação” inclusive de esclarecimentos diversos – informações, houve uma redução de **65%** para **63%** em 2018. 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. No **Gráfico V** **pág 14**, onde, no exercício de 2018 mereceu destaque o total de 415 manifestações cuja natureza “solicitação”, equivalendo a, aproximadamente, **63%**, contra **65%** em 2017, do total das demandas no ano, nesse contexto, o padrão de comportamento semelhante ao exercício de 2015, ainda que relativamente menor, pode também ser observado.

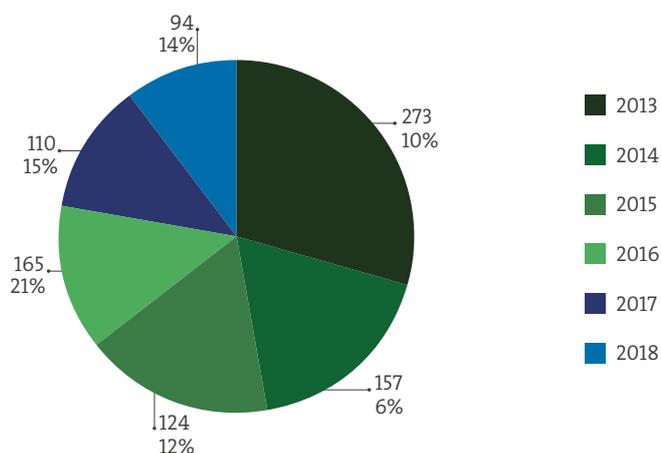
Gráfico V - Demandas por natureza - 2018



Fonte: Conab

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 à 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 5, OGU/CGU, de 18/06/2018, tem-se uma melhora na condução dos serviços prestados pela Ouvidoria. Em 2018, os pedidos de informação representaram, aproximadamente, **34%** no total das demandas, ou seja, 223.

Gráfico VI (a) - Natureza - Denúncia



Fonte: Conab

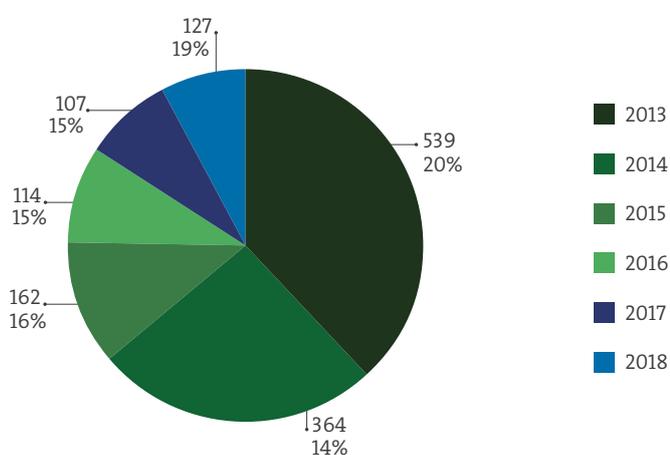
No campo da natureza “denúncia”, pode-se notar, por meio do **Gráfico VI (a)**, que em 2018 houve pequena queda, porém, de grande significado tendencial, ficando em 14%, seguindo uma provável inflexão ocorrida a partir de 2017, com 15%.

Pode-se inferir que, à medida que crescem as atividades executadas pela Companhia, especialmente aquelas relativas a programas institucionais diretamente de responsabilidade de Ministérios

e instituições de Governo, e/ou aquelas derivadas de convênios com outras instâncias públicas, incluindo aí 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 usuários/clientes, ora por colaboradores/usuários internos, ora por terceiros, que sequer, mantêm alguma relação com a instituição. Os primeiros, muitas vezes, contribuem, sobremaneira, para a elevação/melhoria do *behavior* gerencial e de governança, 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, ora de processos e programas internos, ora dos Programas de Governo. Daí, a demora no atendimento e a desinformação geram insatisfação e corroboram para o crescimento de comportamentos oportunistas, 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 de Vendas em Balcão. No campo interno, a Companhia, ao longo de alguns anos, manteve uma caminhada singular de conflitos de interesses que, via de regra, também gerava denúncias motivadas e/ou imotivadas. É preciso dar um tratamento unificado aos colaboradores: 1 – Resolvendo endividamento da Patrocinadora com o Fundo de Pensão – CIBRIUS; 2 – Implementando um PDV continuado; 3 – Assegurando recursos para o pagamento de ações judiciais. 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 eleitoral. Nesse contexto, em 2018, há queda na quantidade de denúncias e na participação relativa em relação ao total de manifestações, representando 94 manifestações, portanto, menor que 2017, com uma participação de, aproximadamente, **14%** do total,

Gráfico VI (a) pág. 14.

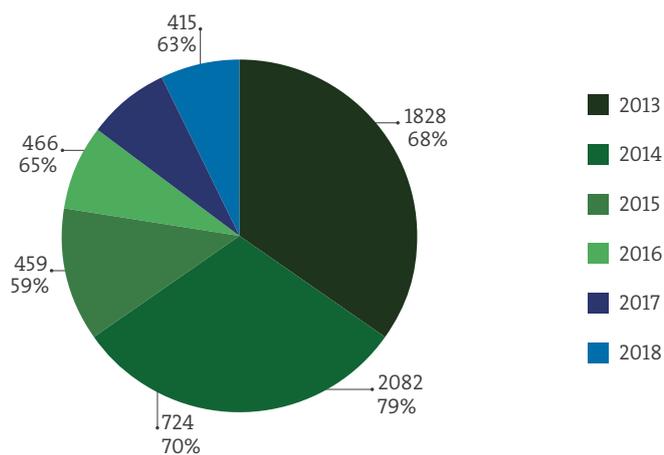
Grafico VI (b) - Natureza - Reclamação



Fonte: Conab

No **Gráfico VI (b) pág. 15**, a dinâmica da atividade “reclamação”, caminha na mesma medida que 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 19% em 2018; 20% em 2013; 14% em 2014; 16% em 2015; 15% em 2016; e 15% em 2017 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, apesar da implantação do Código de Conduta Ética e Integridade da Conab. Ressalte-se que, ainda que haja um esforço da atual administração no sentido de melhorar a Gestão e Governança da Companhia, possivelmente, o momento é propício para se alcançar um ponto de inflexão/resiliência na curva das reclamações.

Gráfico VI (c) - Natureza - Solicitação



Fonte: Conab

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. O crescimento da quantidade demandada pela natureza “solicitação”, 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, ou, no mínimo, melhorar as estratégias de informação e desenvolvimento das transações, processos e atendimento de programas internos e externos.

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 à Informação, 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:

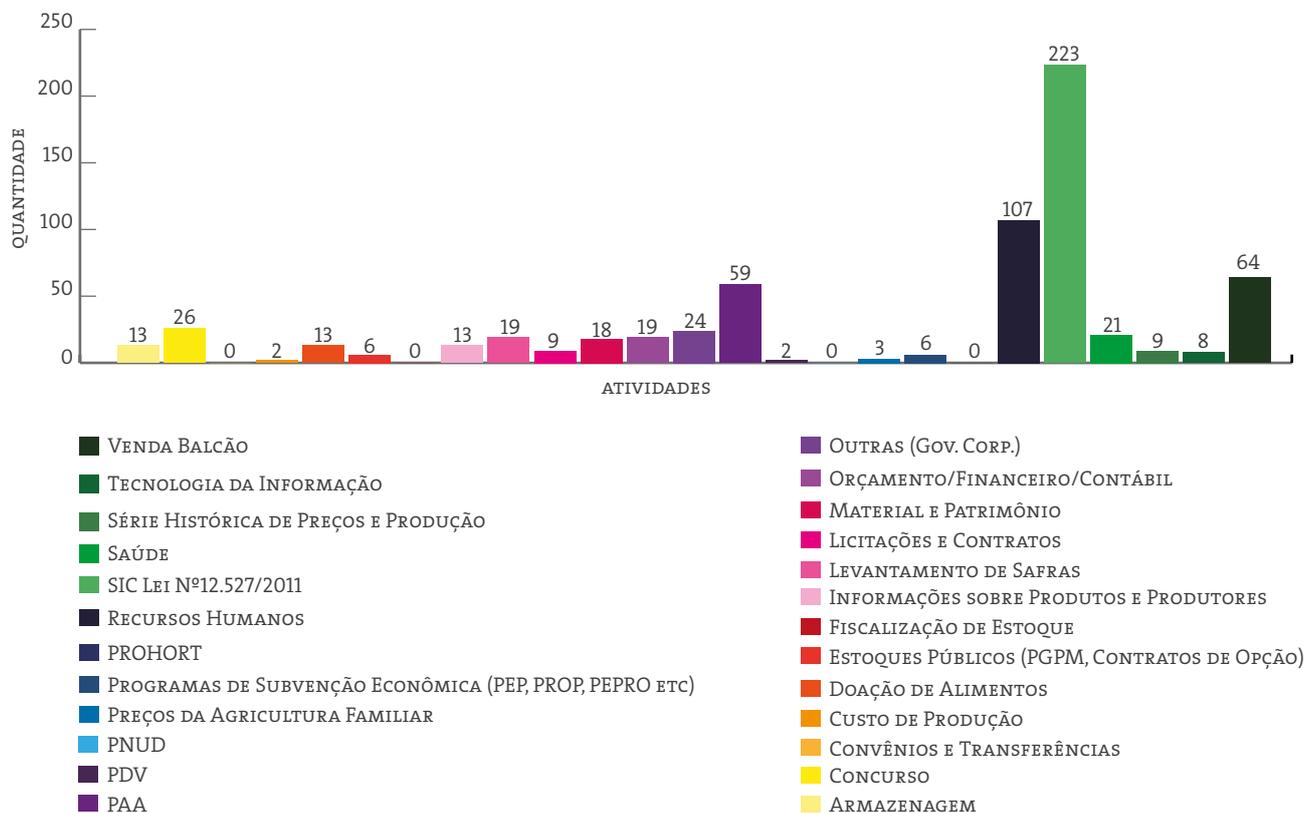
- i. Armazenagem;
- ii. Concurso;
- iii. Convênios e Transferências;
- iv. Custo de Produção;
- v. Doação de Alimentos;
- vi. Estoques Públicos (PGPM, Contratos de Opção);
- vii. Fiscalização de Estoque;
- viii. Informações sobre Produtos e Produtores;
- ix. Levantamento de Safras;
- x. Licitações e Contratos;
- xi. Material e Patrimônio;
- xii. Orçamento/Financeiro/Contábil;
- xiii. Outras (Governança Corporativa/Administração);
- 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 Nº12.527/2011;
- xxii. Saúde;

xxiii. Série Histórica de Preços e Produção;

xxiv. Tecnologia da Informação; e,

xxv. Venda Balcão.

Grafico VII - Resultado por Atividade - 2018



Fonte: Conab

O **Gráfico VII** retrata a quantidade de “demandas por atividade”, ocorridas em 2018, aonde, aproximadamente, **34%** do total de 664 manifestações dos usuários/clientes, correspondem às “atividades” destinadas a Pedidos de Informações - SIC e, em segundo, com aproximadamente **16%** Recursos Humanos; enquanto em terceiro com, aproximadamente **10% do total**, tem-se as manifestações para a atividade Venda Balcão. Além disso, **9%** das manifestações foram amparadas na atividade – PAA. Com **4%** destinadas à Governança Corporativa e Administração e Concurso. Essa situação foi diferente em exercícios anteriores. Ressalte-se que, 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 2017, (vide **Gráfico VIII** **pág 19**) devido às considerações de ampliação do período de alcance/validade do Concurso, foram agrupadas em, aproximadamente, **6%** concurso, **15%** PAA, e **5%** Venda Balcão - respectivamente. Ressalte-se que os Pedidos de Informação – SIC tiveram uma participação bem significativa, na ordem de **20%**, seguido pelos Recursos Humanos com **15%**, e pelo SAS, com **5%**.

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

especialmente no âmbito do agronegócio e nos instrumentos de garantia e desenvolvimento da agricultura em geral, inclusive na melhoria e coordenação dos cinturões verdes do país, com as CEASAS revelam-se, com urgência, a necessidade de uma nova arquitetura organizacional para a Companhia, suas diretorias, Presidência, Superintendências e Unidades. Alia-se a isso, mais um, a necessidade 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 e mais produtivas formas de comercialização, especialmente, no âmbito da Nova Economia Institucional – NEI e da Economia de Custos das Transações - ECT. Apesar da criação de novas áreas de modo a conduzir as ações destinadas à melhoria das atividades, citada em relatórios anteriores, todavia, as dificuldades na condução dos negócios em função das restrições orçamentárias impostas pelo Governo, não justificaram, em parte, a progressão dessas atividades. Nesse contexto, novamente, retoma-se a necessidade em lembrar da importância da construção de cenários para o Setor Agrícola e de Abastecimento, de modo que o Planejamento Estratégico da Companhia possa melhor interagir com as principais lideranças do país e internacionais, com vistas à construção de alternativas ao desenvolvimento econômico, tendo, pela via do agronegócio, uma estrutura de alavancagem de ações, programas e atividades cujos objetivos sejam geradores de sinergias, em especial para o Agronegócio Brasileiro, considerando a pequena e média propriedade rural, a agricultura familiar e, enfim, os requisitos para o abastecimento do Brasil e do mundo, revelando-se como uma alternativa capaz de impulsionar a produção, elevando a receita da Companhia e de todos os elos das mais distintas cadeias produtivas. Tudo isso, sem contar a extraordinária propensão na construção de empregos diretos e indiretos para o setor.

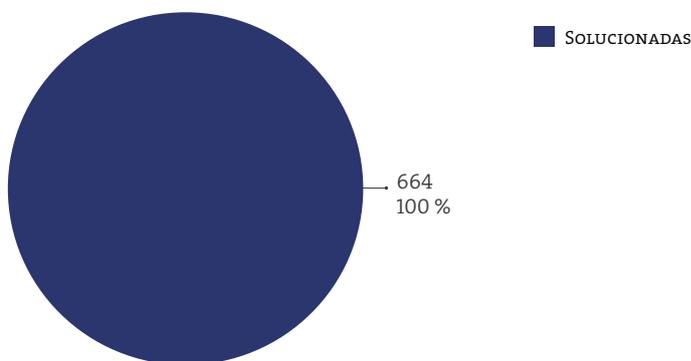
Com relação à “situação” das demandas, **Gráfico IX pág 22**, (solucionada ou em tramitação), **em 31.12.2018**, da mesma forma que em 2017, constatou-se que 100% das questões foram **solucionadas/finalizadas, dentro do prazo**, o que corresponde a um montante de **664 Demandas solucionadas**. Isso vem demonstrar a preocupação da equipe de colaboradores, no decorrer do ano, com o acompanhamento simultâneo dos assuntos, ora com foco na satisfação do usuário/cliente, ora com foco no cumprimento da Lei de Acesso à Informação - LAI. É de se esclarecer que, para as demandas registradas em 2017, **em tramitação** após a data de elaboração do relatório final, foram adotadas as medidas pertinentes à solução, sendo que, também, todas foram devidamente solucionadas.

Em 2017, muitas dessas manifestações foram respondidas, porém, fora do prazo, uma vez que boa parte teve lento processo de retorno à Ouvidoria, dificultando seu procedimento de registro. Em 2018, manteve-se a tendência no processo de solução, buscando atender os prazos cabíveis. Conseguiu-se o atendimento integral aos clientes/demandantes com 83% dentro do prazo estabelecido pela Lei. Ressalte-se que é possível melhorar, atendendo as exigências de *Compliance* e de melhores práticas na Governança Corporativa.

VI - METAS DA OUVIDORIA PARA 2019

O ano de 2019, certamente, será muito promissor em termos de eficiência, eficácia e efetividade, no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria ou, possivelmente, de um dos pilares de apoio ao *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 usuários/clientes fossem 100% atendidas. Embora as operações da Companhia não sejam crescentes, principalmente em função de contingências orçamentárias, não deveriam seguir na mesma linha as manifestações direcionadas à Ouvidoria, a menos que se refiram a sugestões e elogios, no que concerne à prestação de serviços. As manifestações de esclarecimentos, independentemente da natureza, dispostas no **Gráfico I** **pág. 6**, precisam atingir patamares mínimos, tendo em vista o empenho da equipe de colaboradores, no que concerne ao aprimoramento contínuo das ações de transparência e monitoramento e na aplicação de ferramentas de controle, visando à garantia de um atendimento mais digno e transparente, muito mais pela dificuldade de pesquisa de informações – dúvidas, do que pela disseminação de informações construídas ao amparo das boas práticas, e da eficiência/eficácia administrativa, sempre em atenção ao usuário/cliente.

Gráfico IX - Situação das Manifestações Recebidas - 2018



Fonte: Conab

No período de 2018 todas as manifestações foram solucionadas e respondidas.

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 a 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, combinando com as disposições da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e sucedâneos, as manifestações, em 2019, todavia, poderão superar a quantidade registrada no exercício de 2018, diante das novas condições que se apresentam aos usuários. Dessa forma, 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, especialmente, em atenção à Governança Corporativa e ao conceito de transparência ativa;

- > 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, dando ênfase ao cumprimento integral da Legislação Vigente;
- > 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 Ouvidoria da OGU (e-Ouv), 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/clientes e *stakeholders*;
- > 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, dando ênfase ao Comitê de Desburocratização e ao Conselho de Usuários; e,
- > participar das ações que visam melhoria/celeridade nas respostas e na operacionalização do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, previstos na Lei Nº 12.527, de 18.11.2011 e, ao usuário, na Lei Nº 13.460, de 26.06.2017, implantando a Carta de Serviço ao Usuário.

VII – CONCLUSÃO

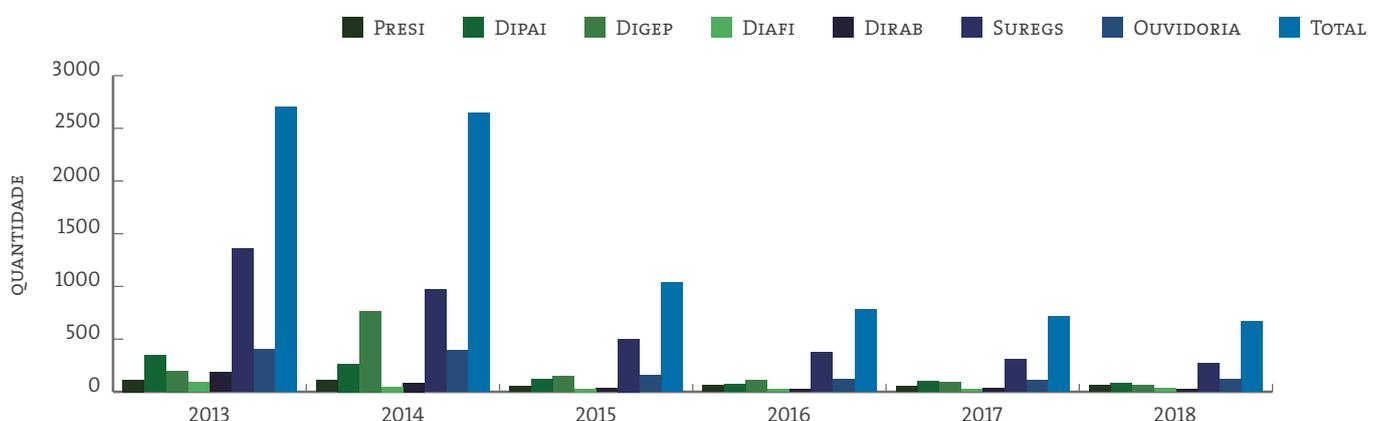
A manutenção da Ouvidoria da Conab no patamar de eficiência e credibilidade alcançado nos últimos anos, só foi possível dada à autonomia funcional permitida ao Ouvidor, especialmente pelo Conselho de Administração – CONSAD, e à aderência dos empregados e colaboradores aos seus trabalhos, não tendo havido, ao longo da existência da Ouvir, ingerência por parte dos dirigentes da Companhia, que pudesse pôr em risco o bom desempenho das suas competências regimentais e legais, apesar de grandes dificuldades em sua estruturação definitiva.

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-se 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.

No **Gráfico X**, pode-se observar, a exemplo de relatórios anteriores, 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 riscos, ora na apresentação das informações, ora nas transações/prestação de serviços aos clientes, ora no *environment* das relações laborais, respectivamente.

Gráfico X - Evolução das Demandas por Unidade - 2013 a 2018



Fonte: Conab



MINISTÉRIO DA
**AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO**

