Ouvidoria da Conab
Relatório Anual de Gestão

EXERCÍCIO 2021

Conab Companhia Nacional de Abastecimento

Sumário

1 - Apresentação 4

2 - Força de Trabalho 5

3 - Metodologia 5

4 - Atuação da Ouvidoria 7

5 - Manifestação de Ouvidoria 7

6 - Canais de entrada 9

7 - Tipos de manifestação 10

8 - Encaminhamentos das manifestações 11

9 - Pedidos de acesso à informação - Lei de acesso à informação (LAI) Lei 12.527/2011 13

10 - Pesquisa de satisfação 14

11 - Análise comparativa 16

12 - Melhorias contínuas 17

13 - Considerações finais 18

1. Apresentação

A Ouvidoria da CONAB – Companhia Nacional de Abastecimento integra o sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, cabendo-lhe atuar como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Adicionalmente, compete à Ouvidoria apresentar seu Relatório de Gestão anual, em que contemple as principais ações desenvolvidas, os resultados obtidos e as propostas de melhorias e aperfeiçoamento aos serviços prestados.

A Ouvidoria da CONAB é a unidade orgânica responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios, simplifique - Lei 13.460/2017 e pedidos de Acesso à Informação com base na Lei de Acesso à Informação – Lei 12.527/2011.

A atuação da Ouvidoria é tanto para o público externo (usuários), quanto interno (empregados, comissionados, estagiários e terceirizados), e os meios para recepcionar as manifestações encaminhadas pelos cidadãos, estão disponíveis por diversos canais: internet (canal Fala. BR), e-mail e atendimento presencial.

Cumpre informar que com a Publicação da Portaria 581, de 9 de Março de 2021, da Ouvidoria Geral da União - OGU/CGU, para o registro das manifestações de Ouvidoria ou de pedidos de Acesso à Informação, deverá ser utilizado preferencialmente o canal de atendimento oficial do Governo Federal, a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – FALA.BR (art. 13 da Portaria).

Por meio da Plataforma Fala.BR poderão ser registrados e acompanhados Elogios, Reclamações, Sugestões, Solicitações, Pedidos de Acesso à Informação, Pedidos de Simplificação de Serviços Públicos e Denúncias, lembrando que estas últimas podem ser registradas de forma identificada ou anônima.

Tais procedimentos envolvem, fundamentalmente, as etapas de recebimento das manifestações e pedidos de informação, análise da procedência e triagem, registro e encaminhamento às instâncias pertinentes em busca de solução/informação.

Inicia-se a partir de então, o processo de acompanhamento pela Ouvidoria. Os usuários internos e externos (demandantes) recebem as informações sobre o encaminhamento das suas manifestações, assim como as respostas em atendimento às mesmas.

A vantagem da manifestação ser registrada é que o próprio usuário já recebe o número do protocolo que permitirá o acompanhamento da demanda em todas as fases do processo de atendimento e, ainda, consultá-las após concluídas.

A Ouvidoria tem como missão atuar no diálogo entre o cidadão e a Administração

Pública, garantindo aos usuários, o direito à adequada prestação de serviços definidos no Códi-

go de Defesa dos Usuários do Serviço Público - Lei 13.460/2018, notadamente quanto ao cumprimento de prazos, normas e procedimentos.

As principais competências da Ouvidoria da CONAB, estão estabelecidas pela Portaria 581, de 09 de março de 2021, que prevê orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal - SisOUV, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

O presente relatório fornece informações das atividades desenvolvidas por esta Ouvidoria no transcurso do exercício de 2021, bem como divulga os dados estatísticos referentes às manifestações recepcionadas e às providencias adotadas nesse período.

2. Força de trabalho

A força de trabalho da Ouvidoria é composta por 4 empregados sendo que dentre estes, 02 (dois) possuem cargo de nivel médio, 01 de nível superior e o Ouvidor, que exerce cargo de natureza especial.

3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a consecução do presente relatório observa o disposto no artigo 52 da Portaria nº 581, 09 de março de 2021 que estabelece:

> *As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.*
>
> *§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:*
>
> *I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*
>
> *II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*
>
> *III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*
>
> *IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*
>
> *V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*

> *VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*
>
> *§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.*

No caso da Ouvidoria da Conab, todas as manifestações devem ser cadastradas no Fala.BR, 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 no sistema Fala.BR, recebem um número identificador, sequencial, denominado NUP - o que possibilita seu acompanhamento pela equipe da Ouvidoria, como também pelo demandante.

No que concerne às demandas, a utilização do sistema Fala.Br possibilita, ainda, além da consulta por situação, atividade, unidade e natureza, a emissão de relatórios e gráficos detalhados, em especial, no site Resolveu, no caso das demandas de Ouvidoria apresentando, ainda, o grau de satisfação do usuário. Igualmente, no que concerne aos pedidos de Acesso à Informação.

É de se ressaltar que as demandas recebidas por e-mails e correspondências, ou feitas pessoalmente, são cadastradas no sistema pelos integrantes da equipe que constitui a Ouvidoria da Conab, com o devido pedido de autorização do solicitante, encaminhando-se, de maneira simultânea, mensagem ao demandante para que possa acompanhá-las no Fala BR. Nos casos de pedidos de Acesso à Informação, além do recebimento de outra NUP – Número de Unidade de Processamento, e tendo em vista a necessidade de preenchimento de cadastro contendo o CPF, o usuário pode acompanhar sua demanda e, se for o caso, não satisfeito com a resposta, poderá fazer recurso a instâncias superiores.

Importante ressaltar que a Ouvidoria não atua como mera repassadora de manifestações às unidades internas da Companhia e as Superintendências Regionais. Tem-se como uma de suas atribuições precípuas, identificar, preliminarmente, se as demandas apresentam elementos mínimos indispensáveis à análise que será realizada pelas áreas técnicas, podendo, para tanto, requerer do usuário do serviço público, quando devidamente identificado, que apresente complementação necessária para o prosseguimento do feito.

Quando for verificado que não há elementos suficientes para o prosseguimento da análise, seja por demanda em duplicidade, falta de complementação dos usuários do serviço público, ou mesmo, ante a impossibilidade de se obter mais informações, quando tratar-se de demanda anônima, competirá à Ouvidoria finalizar a referida manifestação na Plataforma (Fala.BR), sem prejuízo de reabri-la, caso sejam posteriormente apresentados novos elementos que permitam o acolhimento pela unidade administrativa.

4. ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

a - Após triagem, avalia-se a procedência das manifestações, buscando soluções junto às demais unidades;

b - Recebe através do canal de comunicação disponível às denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informações, pedidos de simplificação e reclamações referentes à atuação da Conab;

c - Representa os interesses do cidadão na organização;

d - Resguarda o sigilo das informações;

e - Promove o exercício de cidadania, assegurando aos seus usuários o direito à informação, orientando-os adequadamente sobre procedimentos, obrigações e direitos;

f - Interage com as demais unidades da empresa, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;

g - Mantém o usuário informado sobre as providências adotadas em relação à demanda apresentada, com agilidade e transparência;

h - Assegura ao usuário o direito à manifestação de forma direta e desburocratizada;

i - Divulga de forma transparente e acessível sua finalidade e os meios de acessos aos seus serviços;

j - Orienta e educa os seus usuários quanto ao limite da atuação da Ouvidoria;

k - Interage, quando necessário, com a Ouvidoria do Ministério da Agricultura e seus vinculados, buscando a troca de informações e soluções para as demandas;

l - Interage com as Ouvidorias de outras instituições, buscando a troca de informações e conhecimentos;

m - Analisa as demandas de forma sistêmica para identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados referentes aos procedimentos e ações da Conab;

n - Sugere sempre que possível medida de aperfeiçoamento dos processos e procedimentos internos, com base na avaliação das manifestações registradas.

5. MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

De janeiro a dezembro de 2021, foram registradas pela Ouvidoria 361 manifestações distribuídas conforme as tipologias registradas na Plataforma Fala.BR e 161 pedidos de Acesso à Informação (LAI – Lei de Acesso à Informação), totalizando 522 manifestações.

As demandas foram respondidas em sua totalidade, não há pedidos e/ou manifestações em tratamentos referentes ao exercício de 2021.

Manifestações são pronunciamentos dos usuários dos serviços públicos e têm por objetivo principal apresentar, declarar, dar conhecimento à Ouvidoria de seus anseios, dúvidas, necessidades e opiniões, auxiliando o Poder Público.

Ressalta-se que os dados utilizados para a produção deste relatório são obtidos com a extração direta dos dados armazenados na plataforma Fala.BR, além dos dados disponíveis no "Painel Resolveu?".

Quando se acessa a página da Ouvidoria no site da Conab, o item "Fale com aOuvidoria", remete o usuário ao endereço https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.

As manifestações na Conab estão classificadas da seguinte forma:

Denúncia

É o ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio

É a demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.

Reclamação

É a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.

Simplifique

É a maneira pela qual o cidadão pode contribuir e participar do processo de simplificação do país, propondo melhorias e formas de desburocratizar serviços públicos. A solicitação de simplificação está definida no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017.

Solicitação

É o pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.

Sugestão

É a apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal.

6. CANAIS DE ENTRADA

A Ouvidoria/Conab disponibiliza os seguintes canais de acesso ao usuário:

Plataforma Fala.BR falabr.cgu.gov.br

E-mail ouvidoria@conab.gov.br

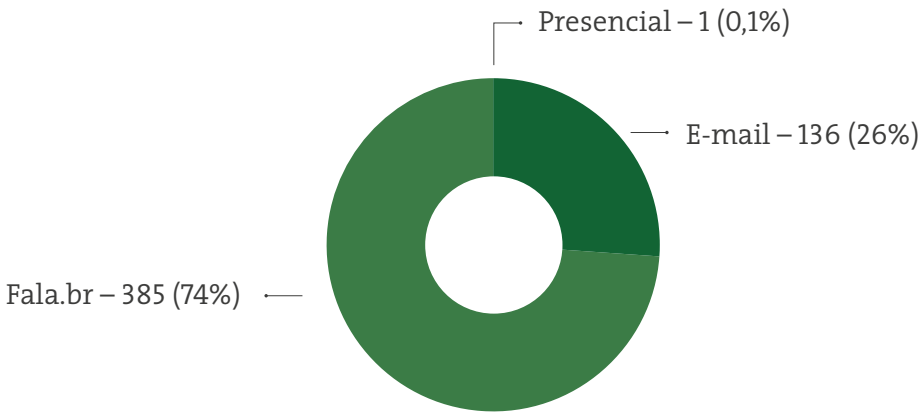
Telefone (61) 3403-4575

Correspondência ou atendimento presencial End: SGAS, Quadra 901, Lote 69 - Conjunto A - 1° Subsolo - Trecho 1 - Edifício Conab, Brasília-DF CEP: 70390-010

Oportuno esclarecer que, qualquer contato com a Ouvidoria para registro de manifestação, por qualquer dos meios citados acima, será reduzido a termo e registrado posteriormente no Sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.

O recebimento de manifestações pela Ouvidoria por meio de canais de comunicação, deu-se mediante a seguinte distribuição:

Gráfico 1 - Manifestações recebidas pela Ouvidora



Fonte: Conab

Conforme os dados colhidos, verifica-se que o canal que se destaca com mais acessos às manifestações é o Fala.Br, com um número total de 385, que representa 74% do total. Em segundo lugar vem as manifestações enviadas por e-mail que são 136 (26%) e por último o presencial, com 1 manifestação, correspondente a 0,1%.

Lembramos que, devido às medidas implementadas visando proteção à saúde do cidadão, ocasionados pelo surto da Covid no último ano, o canal presencial registrou baixa procura. Mas trata-se de um canal importante para oportunizar atendimento aos variados perfis de interessados.

7. TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

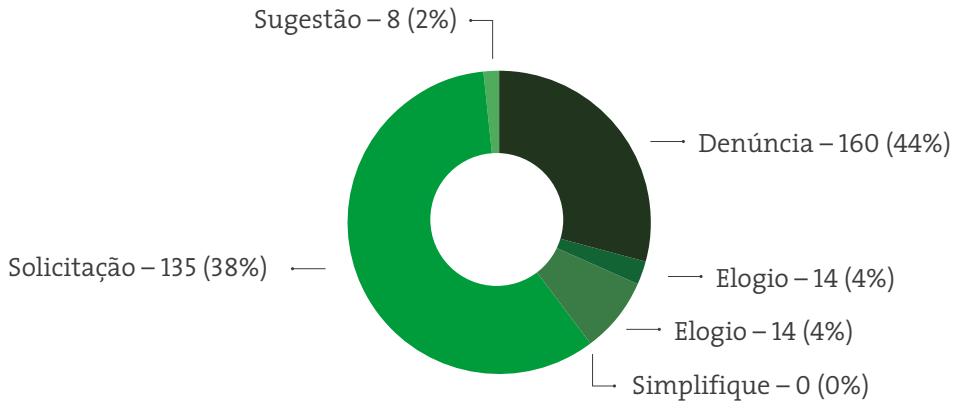
A tabela e o gráfico 1 apresentam respectivamente o total de manifestações recebidas mensalmente por tipo de manifestação. A partir desses dados, é possível constatar que o tipo de manifestação mais demandado no exercício de 2021 foi a Denúncia, conforme se verifica a seguir:

Tabela 1 - Total de manifestações mensalmente por tipo

Tipo	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%
Denúncia	7	10	17	11	9	6	12	17	25	11	17	18	160	44,32%
Elogio	0	1	1	0	2	0	0	2	0	3	0	5	14	3,88%
Reclamação	1	6	2	2	3	3	7	4	5	4	3	4	44	12,19%
Simplifique													0	0,00%
Solicitação	9	7	14	17	8	12	16	10	4	12	17	9	135	37,40%
Sugestão	2	2				1	1	1				1	8	2,22%
Total	**19**	**26**	**34**	**30**	**22**	**22**	**36**	**34**	**34**	**30**	**37**	**37**	**361**	**100%**

Fonte: Conab

Gráfico 2 - Total de manifestações mensalmente por tipo



Fonte: Conab

Conceituação que se faz necessária, já que gera muitas dúvidas é quanto à Denúncia e Comunicação:

A Comunicação é um modo de manifestação "Anônimo", onde se garantem a preservação dos dados identificadores do comunicante e posteriormente ao recebimento se procede o encaminhamento à CGU, sem qualquer resposta ao usuário. Já a Denúncia é classificada como pseudoanonimizada, consistente em um mecanismo de disfarce da identidade, que permite a resposta direta ao manifestante.

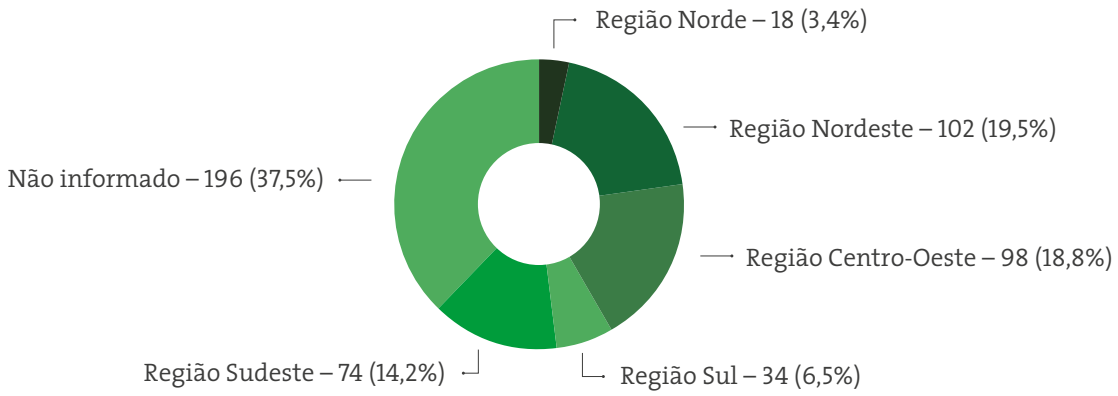
8. ENCAMINHAMENTOS DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da Conab busca assegurar o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida. Os gráficos a seguir apresentam o volume de registros de demandas por participação nacional recebidas pela Ouvidoria da Conab no ano de 2021.

8.1. Distribuição por Região

Importante constatação a ser analisada é quanto às regiões do país de onde provém as manifestações registradas pela Ouvidoria da Conab.

Gráfico 3 - Manifestações por região



Fonte: Conab

Pela verificação acima é possível constatar que a falta de preenchimento de todos os campos do relatório, pelo usuário, acarreta a superioridade dessa ausência na análise do quesito, que aparece liderando com 37,5% (dados não informados). Seguindo, verificase que o maior número de manifestações, são provenientes da região Nordeste (19,5%), seguido pela Centro-Oeste (18,8%), Sudeste com (14,2%), Sul (6,5%) e fechando a região Norte com (3,4%).

8.2. Distribuição por Unidades

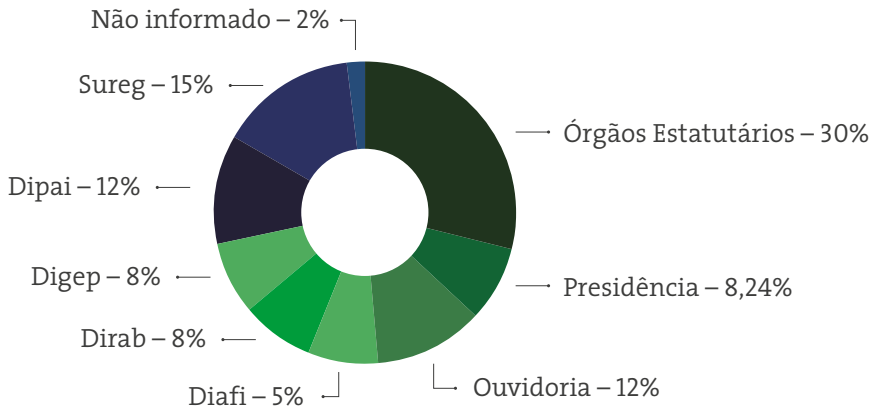
Outro ponto que merece destaque é a análise e distribuição das manifestações por Unidades da Conab.

Tabela 2 - Distribuição das manifestações por unidades da Conab

Tipo	TOTAL	%
Órgãos Estatutários	156	29,89%
Presidência	43	8,24%
Ouvidoria	61	11,69%
Diafi	27	5,17%
Dirab	40	7,66%
Digep	42	8,05%
Dipai	63	12,07%
Suregs	78	14,94%
Não Informado	12	2,30%
Total	**522**	**100%**

Fonte: Conab

Gráfico 4 - Distribuição das manifestações por unidades da Conab



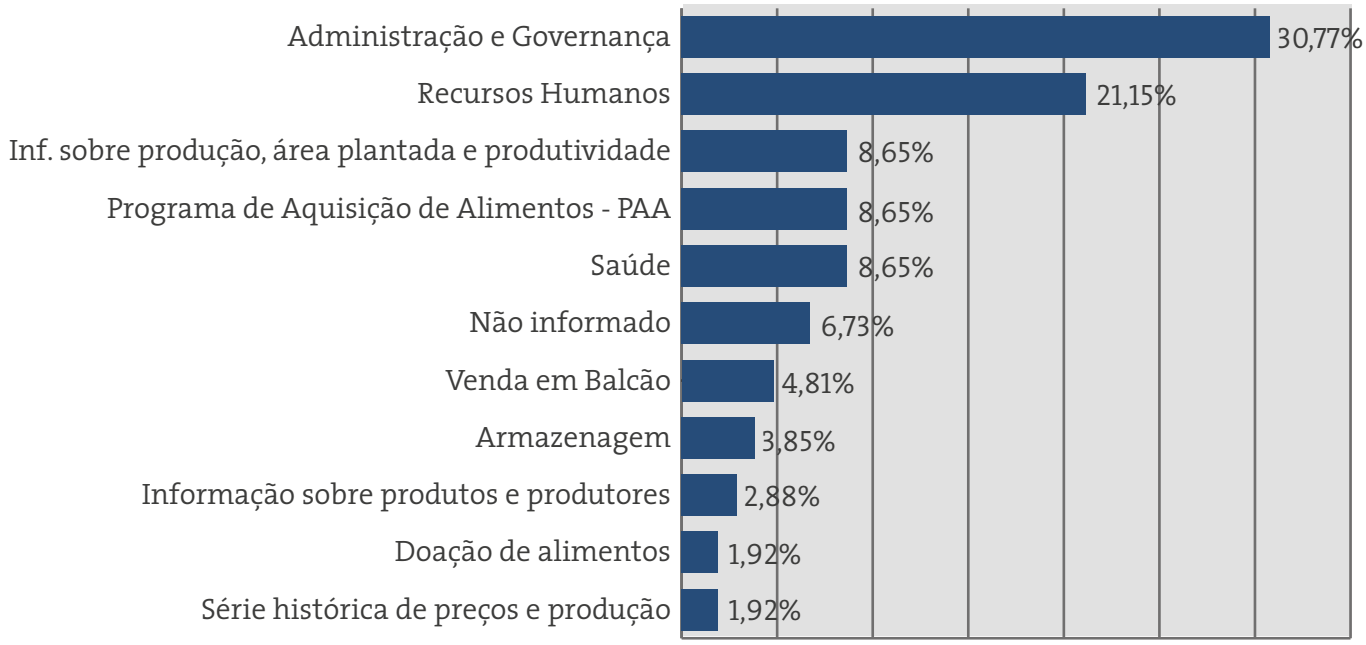
Fonte: Conab

Das manifestações recebidas pela Ouvidoria, de um total de 522 manifestações, 156 (30%) foram encaminhadas para Órgãos Estatutários, 78 (15%) encaminhadas às SUREGs (Superintendências Regionais), 63 (12%) à DIPAI, 43 (8,24%) encaminhadas à Presidência, 42 (8%) encaminhadas à DIGEP, 40 (7,66%) encaminhadas à DIRAB, 61 (11,69%) à Ouvidoria, 27 (5%) direcionadas à DIAFI e 12 (12,3%) não informados.

8.3. Assuntos mais demandados

A Ouvidoria realiza o tratamento das manifestações com base nos assuntos relacionados na Plataforma Fala.Br. Segue abaixo os serviços mais demandados no exercício de 2021:

Gráfico 5 - Serviços demandados pelas manifestações



Fonte: Conab

Pelos dados apresentados, percebe-se que o assunto mais tratado é Administração e Governança, com 30,77% de citações, em seguida com 21,15% está Recursos Humanos (RH), com 8,65% estão manifestações a respeito de: Informações sobre Produção, Área Plantada e Produtividade; PAA – Programa de Aquisição de Alimentos e Saúde, todos os três temas empatados. Seguindo, têm-se Assunto não Informado, com 6,73%, venda de Balcão com 4,81%, com 3,85% Armazenagem, 2,88% Informações sobre Produtos e Produtores, e os menos citados e empatados em última posição temos Doação de Alimentos e Série Histórica de Preços e Produção, ambos com 1,92%.

9. PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO (LAI) LEI 12.527/2011

Após a Lei 12.527 de 18/11/2001, também conhecidas como Lei de Acesso à Informação, que deu origem ao SIC – Serviço de Acesso ao cidadão, a companhia recebeu 161 (cento e sessenta e uma) demandas pela Plataforma Fala.Br, que foram classificadas como pedido de Acesso à Informação.

Fonte: Brasil, 2022[1]

Do total dos pedidos recebidos, todos foram respondidos em um prazo médio de 9,14 dias.

10. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de Satisfação da Ouvidoria/CONAB é realizada por meio de link disponibilizado quando do retorno das respostas ao cidadão e busca avaliar a qualidade dos serviços prestados pela CONAB sobre alguns aspectos, tais como, a qualidade da resposta, o prazo de atendimento e a qualidade do sistema e-Ouv, além de, auxiliar na identificação de serviços que demandam melhorias, objetivando maior eficiência na gestão administrativa. No exercício de 2021 foram respondidas 38 pesquisas, segundo informações extraídas do "PAINEL RESOLVEU?" da CGU.

Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de Ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-OUV. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.

1 - BRASIL.CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Painel Lei de Acesso à informação**: Órgão Conab - período 01/01/2021 à 31/12/2021. Brasília: Controladoria-Geral da União, 2022. Disponível em: http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm. Acesso em: 20 jul. 2022.

Fonte: Brasil, 2022[2]

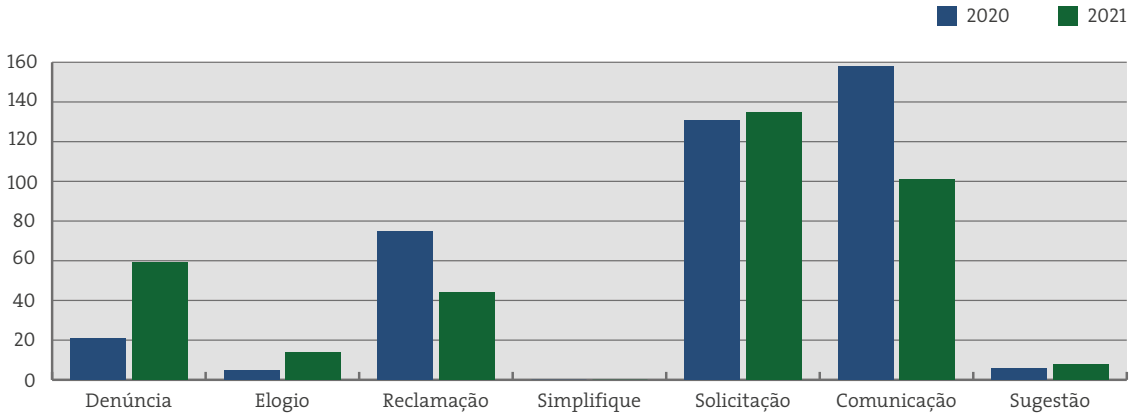
Em relação ao grau de satisfação dos usuários e de acordo com o Painel Resolveu da CGU, a Conab encontra-se com um grau de satisfação superior a 70%, contra 10,50% de insatisfeitos, ou seja, observa-se um bom índice de resolução das manifestações encaminhadas pelos usuários.

2 - BRASIL.CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO. **Painel Resolveu?**: Órgão Conab - período 01/01/2021 à 31/12/2021. Brasília: Controladoria-Geral da União, 2022. Disponível em: http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm. Acesso em: 20 jul. 2022.

11. ANÁLISE COMPARATIVA

De grande importância para a avaliação das demandas e consequente aperfeiçoamento das medidas da Ouvidoria, a análise comparativa ora apresentada, trata os números referentes aos tipos de manifestações.

Gráfico - Números de manifestações por tipo - 2020-2021



Fonte: Conab

Tabela 3 - Números de manifestações por tipo - 2020-2021Conab

Tipo de manifestação	Ano		Varição (%)
	2020	2021	
Denúncia	21	59	180%
Elogio	5	14	190%
Reclamação	75	44	-40%
Simplifique	0	0	0
Solicitação	131	135	3,50%
Comunicação	158	101	-36%
Sugestão	6	8	32%
Total	**396**	**361**	**-8,60%**

Fonte: Conab

Pelo exposto, verificados os números totais, observa-se a queda na quantidade de manifestações em 2021, comparadas às de 2021. Quando analisados pormenorizadamente temos o aumento no número das: Denúncias, 21 em 2020, passando para 59 em 2021 (180%); Elogios passaram de 5 para 14 (190%); Solicitações, de 131 para 135 (3,5%) e Sugestões, de 6 para 8 (32%). As quedas de deram nas Reclamações, de 75 caíram para 44 (-40%) e as Comunicações, reduziram de 158 para 101 (-36%).

12. MELHORIAS CONTÍNUAS

Em busca de promover a melhoria contínua do tratamento dado pela equipe da Ouvidoria às demandas e manifestações, estão previstas as seguintes atividades para o ano de 2022:

1. Cursos de Capacitação da equipe pelas áreas técnicas da CONAB, a fim de promover a possibilidade de análises preliminares desenvolvidas pela própria equipe OUVIR, tornando possível responder e finalizar as demandas internamente;

2. Capacitação da equipe da Ouvidoria: Participação em ”lives” e cursos de atualização para capacitação e adequação às constantes atualizações do sistema e das legislações utilizadas pela ouvidoria;

3. Em relação à qualidade das respostas e dos encaminhamentos, tanto internos quanto externos, o Projeto “A CONAB QUER TE OUVIR”, prevê a elaboração de Cartazes e cartões de visita contendo um código de acesso do tipo “QR CODE”. Referido código irá direcionar o usuário dos serviços públicos à plataforma FALA.BR, para que possa proceder ao devido e correto registro de manifestações de Ouvidoria;

4. Com vistas à publicidade e acesso à informação, há previsão da Elaboração de Informes que divulgarão ações, dados e demais informações que venham a ser consideradas relevantes;

5. Elaboração do Regimento Interno da Ouvidoria;

6. Atualização da Carta de Serviços;

7. Buscar melhorias no tocante à plataforma Fala. BR e o preenchimento obrigatório com os dados do usuário manifestante. Para maior exatidão e melhoria na análise e gestão dos dados, faz-se necessário o maior número de informações possíveis. Para tanto, deverá ser confeccionado controle via sistema /banco de dados, para que possa ser atingido uma melhor qualidade das informações recebidas.

8. Implementação do modo triagem da CGU (Sistema SEI)

9. Realizar o diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Impõe à Ouvidoria cumprir o que determina Art. 18, da Lei Nº 13.460, de 26/06/2017, e do Art. 24-C do Decreto Nº 9.492/2018, cada órgão ou entidade que compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) deverá criar um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário.

Nessa questão, para cumprir as exigências de colocação dos serviços prestados pela Conab no padrão gov.br, teve a Ouvidoria que refazer a Carta de Serviços aos Usuários, inclusive separando os usuários PJ e Instituições Governamentais daqueles serviços direcionados às Pessoas Físicas. Além disso, havia a necessidade de melhorar a redação da Carta atual de modo que se possa implementá-la no gov.br.

Com a atualização da Carta de Serviços será possível alimentar a base do GOV. br onde será possível realizar a Pesquisa de Usuário na Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Referida plataforma dispõe de enquetes que direcionam sociedade e governo na identificação dos desafios e necessidades a serem enfrentadas, propondo soluções para melhor atendimento aos anseios da população.

A Ouvidoria da CONAB tem cumprido com a sua missão de atuar como interlocutora entre os cidadãos/usuários de seus serviços.

Tendo como foco possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados, a unidade tem atuado no sentido de aprimorar a sua forma de atuação, com revisão e implementação de novos fluxos de trabalho, manualização das atividades e avaliações acerca das análises realizadas pela equipe.

Dentre as possibilidades para 2022, vislumbra-se avançar na automação do tratamento de manifestações menos complexas, assim como nos controles gerenciais e individuais que permitam oferecer uma resposta aos usuários com qualidade superior e em menor prazo.

O diagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública, por sua vez, permitirá mapear oportunidades de melhoria que serão endereçadas através da elaboração de plano de ação, com previsão de conclusão para março de 2023. Espera-se, com esse esforço, além de outros em andamento e que surgirão, seguir evoluindo no tratamento de manifestações e atendimento a usuários de serviços que procuram a Ouvidoria da CONAB, aproveitando-se ainda a massa de dados disponíveis na plataforma Fala.BR para auxiliar na execução de atividades das demais áreas da Companhia.

Conab

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO