Companhia Nacional de Abastecimento

Relatório de Gestão da Ouvidoria / Exercício 2022

Sumário

1 Apresentação 3

2 Metodologia 6

3 Atuação da Ouvidoria 7

4 Força de Trabalho 7

5 Detalhamento das Manifestações Recebidas 7

5.1 Canais de Recebimento 8

5.2 Tipos de Manifestação 8

6 Encaminhamento das Manifestações 9

6.1 Distribuição por Região 10

6.2 Distribuição por Unidades 10

6.3 Assuntos mais demandados 11

7 Pedidos da LAI (Lei de Acesso à Informação) 14

8 Transparência Ativa 15

9 Pesquisa de Satisfação 16

10 Análise Comparativa 17

11 Melhorias Ocorridas 18

12 Fragilidades e correições 19

13 Considerações Finais 20

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.

A Conab possui importância estratégica ao oferecer informações técnicas para embasar a sua tomada de decisão quanto à elaboração de políticas públicas voltadas à agricultura. Para isso, fornece informações detalhadas e atualizadas sobre a produção agropecuária nacional, por meio de levantamentos de previsão de safras, de custos de produção e armazenagem, de posicionamento dos estoques e de indicadores de mercado, além de estudos técnicos que viabilizam a análise do quadro de oferta e demanda, dentre outros dados.

Além disso, a Companhia tem a responsabilidade de executar estratégias de inclusão social, que são adotadas pelo Governo Federal, com ênfase na geração de emprego e renda. Ela também participa, como órgão executor, de programas e ações governamentais que contribuam para o bem-estar de comunidades que estejam em situação de insegurança alimentar e nutricional.

O presente relatório tem por objetivo apresentar os resultados da atuação da Ouvidoria da CONAB no desempenho de suas atribuições, no ano de 2022, com as principais ações desenvolvidas, os resultados obtidos e as propostas de melhorias e aperfeiçoamento aos serviços prestados, garantindo aos usuários, o direito à adequada prestação de serviços definidos no **Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público** - Lei 13.460/2018, notadamente quanto ao cumprimento de prazos, normas e procedimentos.

A Ouvidoria da CONAB é a unidade orgânica responsável pelo tratamento das Denúncias, Elogios, Reclamações, Simplifique, Solicitações de Informações/Lei 13.460/2017 e pedidos de Acesso à Informação com base na Lei de Acesso à Informação/Lei 12.527/2011.

A Ouvidoria é responsável, no âmbito de sua atuação, pelo aprimoramento do relacionamento da Empresa com seus públicos interno e externo em suas diferentes instâncias administrativas. É responsável também pela implementação da Lei de Acesso à Informação.

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

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).

Quando se acessa a página da Ouvidoria no site da CONAB, o item “Fale com a Ouvidoria”, 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.

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

Importante ressaltar que em 2022, as entregas realizadas pela Unidade ocorreram sob forte carência de pessoal, tendo em vista as perdas de aproximadamente 50% (cinquenta por cento) da equipe, ocorridas por ocasião do último PDI, transferência de empregados para outras áreas, afastamentos em virtude da COVID 19 (empregados com comorbidades), o que constituiu uma intensa sobrecarga de atividades, que a equipe atendeu plenamente, com base em seu profissionalismo e comprometimento.

Ao longo de 2022, a Ouvidoria da CONAB contou com o apoio e a frutuosa parceria do **Consad** - Conselho de Administração, da **Direx** -Diretoria Executiva, do **Coaud** - Comitê de Auditoria e do **Confis** - Conselho Fiscal, bem como de todas as Superintendências Regionais, sem os quais não teria sido possível enfrentar os desafios a que foi submetida. Fica aqui registrado o nosso agradecimento.

Aos empregados da CONAB, que compreenderam a importância de manter um diálogo permanente com a sociedade, fornecendo o adequado atendimento às demandas dos cidadãos com eficiência e agilidade. Esses empregados são peças fundamentais na melhoria da prestação dos serviços públicos.

2 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."*

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 e de apuração, podendo, para tanto, requerer do usuário do serviço público, quando devidamente identificado, que apresente complementação necessária para o prosseguimento do feito.

Quando não há elementos suficientes para o prosseguimento da análise, seja por demanda em duplicidade, falta de complementação de informações 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.

3 ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

- Recebe através dos canais de comunicação disponíveis as denúncias, sugestões, elogios, pedidos de informações, pedidos de simplificação, reclamações e pedidos de Acesso à Informação, referentes às áreas de atuação da CONAB;
- Após triagem, avalia-se o encaminhamento das manifestações buscando soluções junto às unidades da companhia;;
- Representa os interesses do cidadão na organização;
- Resguarda o sigilo das informações;
- Interage com as demais unidades da empresa, acompanhando as providências adotadas e o cumprimento dos prazos estabelecidos;
- Mantém o usuário informado sobre as providências adotadas em relação à demanda apresentada, com agilidade e transparência;
- Assegura ao usuário o direito à manifestação de forma direta e desburocratizada;
- Divulga de forma transparente e acessível sua finalidade e os meios de acessos aos seus serviços;
- Orienta e educa os seus usuários quanto ao limite da atuação da Ouvidoria;
- Interage com as Ouvidorias de outras instituições, buscando a troca de informações e conhecimentos;
- Analisa as demandas de forma sistêmica para identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados referentes aos procedimentos e ações da CONAB;
- Sugere sempre que possível medida de aperfeiçoamento dos processos e procedimentos internos, com base na avaliação das manifestações registradas.

4 FORÇA DE TRABALHO

A força de trabalho da Ouvidoria é composta por 4 empregados lotados pertencentes ao quadro da CONAB, sendo: que 02 (dois) possuem cargo de nível médio, 01 (hum) de nível superior e o Ouvidor, que exerce cargo de natureza especial.
É importante que no ano 2023 seja integrado à equipe mais um analista do quadro permanente, com o intuito de mitigar riscos de não atendimento aos prazos legais exigidos das demandas de Ouvidoria: relatórios, Fala Br/,SIC, projetos estratégicos e etc.

Importante ressaltar que em 2022, as entregas realizadas pela Unidade, ocorreram sob forte carência de pessoal, tendo em vista as perdas, de 50% (cinquenta por cento) da equipe, ocorridas por ocasião do último PDI, transferência de empregados para outras áreas, afastamentos em virtude da COVID 19 (empregados com comorbidades), o que constituiu uma intensa sobrecarga de atividades, que a equipe atendeu plenamente, com base em seu profissionalismo e comprometimento. Ao longo do ano a Ouvidoria contou com a colaboração de 03 assessores da residência, cargo em comissão. .

5 DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

De janeiro a dezembro de 2022, foram registradas **513 manifestações,** conforme consta do Relatório extraído da Plataforma Fala.br

:

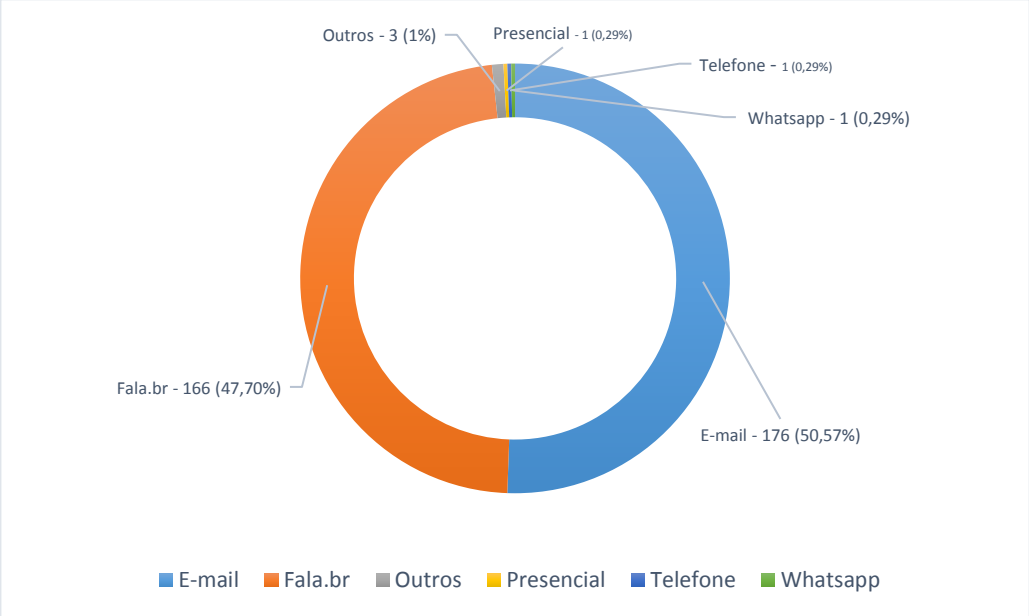
a) 348 manifestações de Ouvidoria (Lei 13.460/2107)

b)122 pedidos de Acesso à Informação LAI – (Lei 12.527/2011)

c) 43 manifestações foram arquivadas (ocorre quando não há elementos suficientes para o prosseguimento da análise, seja por demanda em duplicidade, falta de complementação de informações dos usuários do serviço público, ou mesmo, ante a impossibilidade de se obter mais informações, quando tratar-se de demanda anônima

5.1 CANAIS DE RECEBIMENTO

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



Conforme os dados colhidos, verifica-se que o canal que destaca -se com mais manifestações foram as enviadas por e-mail com um número total de **176** manifestações, representando um total de 50,57%. Em segundo lugar vem as manifestações enviadas por meio da Plataforma Fala.br que foram registradas em um total de **166** (47,70%) e os demais correspondem a menos de 1%. (Computados apenas as manifestações de Ouvidoria)

Na avaliação da Ouvidoria foi muito elevada a quantidade de demandas recebidas por email. É urgente e necessário que seja realizada uma campanha interna e externa salientando para a importância de se concentrar as demandas na Plataforma Fala.Br, bem mais segura e com garantia de cumprindo de prazos para respostas.

Uma total reformulação na página da Ouvidoria no site da CONAB seria muito eficaz na tentativa de conduzir o nosso usuário para a utilização da Plataforma.

Vale registrar que todas as manifestações recebidas por email são cadastradas pela equipe na Plataforma Fala Br e recebem um número NUP.

5.2 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 RECEBIDA no exercício de 2022 foi a **Solicitação,** conforme se verifica a seguir:

TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
Denúncia/ Comunicação	10	3	17	8	11	5	8	5	7	7	3	4	88	25,29%
Elogio					1		1		1				3	0,86%
Reclamação	7	6	6	5	1	6	3	1	1	4		1	41	11,78%
Simplifique														0,00%
Solicitação	8	16	14	10	14	8	14	30	26	20	27	20	207	59,48%
Sugestão	1		1			1	3	1	1			1	9	2,59%
TOTAL	26	25	38	23	27	20	29	37	36	31	30	26	348	1

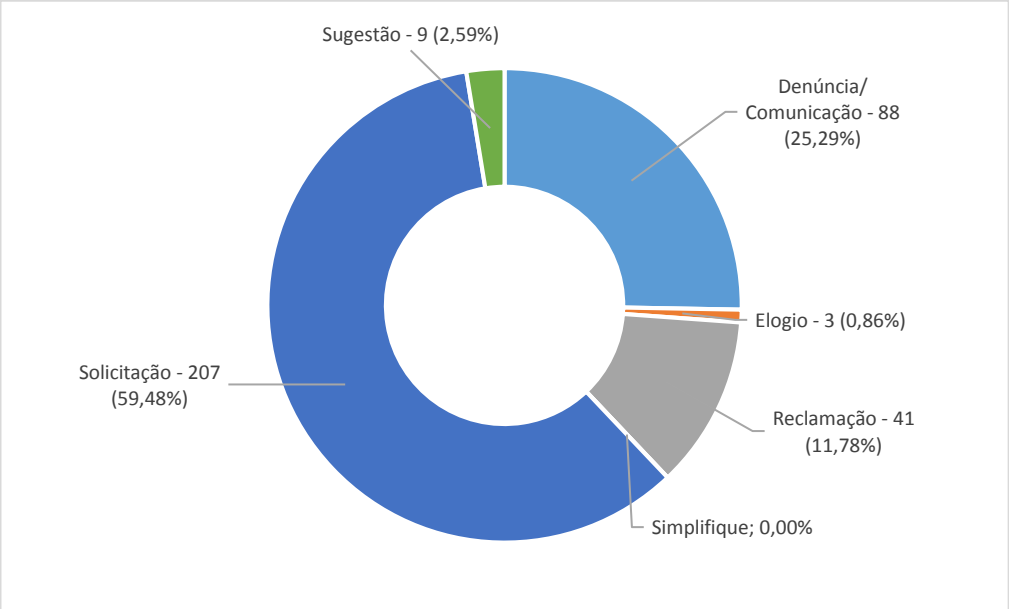


Gráfico 1

Somente são classificadas as demandas de Ouvidoria. Os pedidos de Acesso à Informação são tratados separadamente no Relatório e não são classificados por TIPO.

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

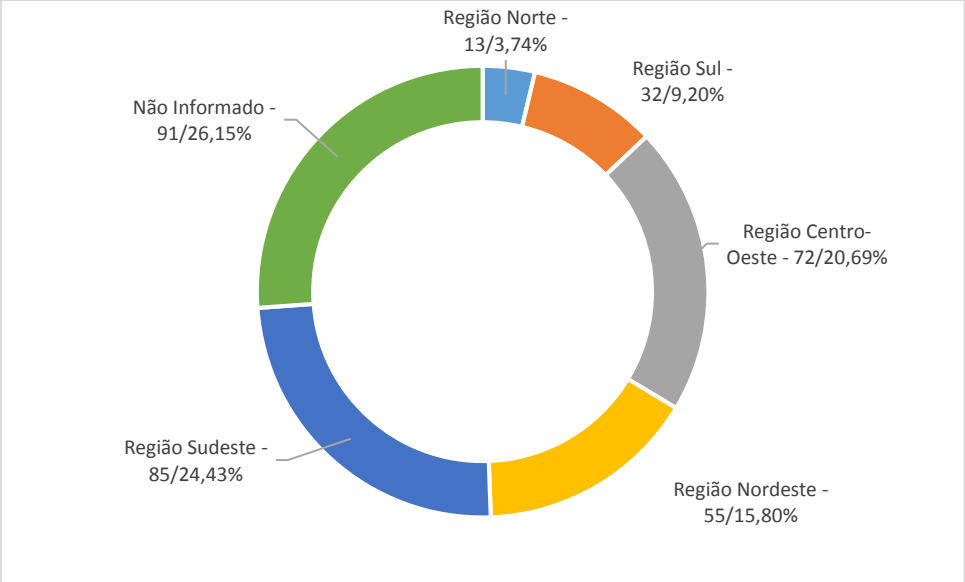
A Comunicação é um modo de manifestação “Anônimo”, onde se garantem a preservação dos dados identificadores do comunicante e posteriormente ao recebimento se procede o encaminhamento à CGU, sem qualquer resposta ao usuário. Já a Denúncia é classificada como Pseudoanonimizada, consistente em um mecanismo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

6 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 e distribuídas ao longo de 2022.

6.1 DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO

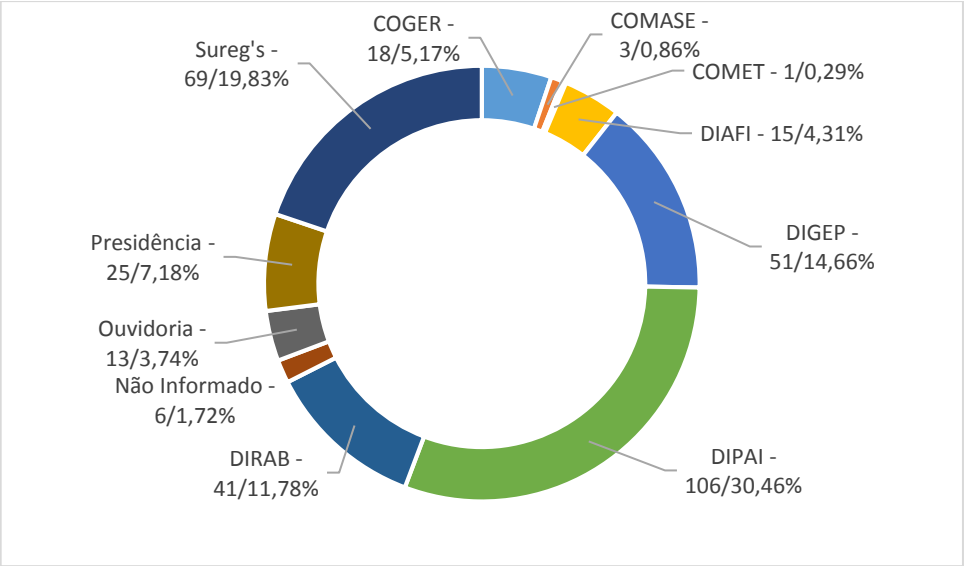
Importante constatação a ser analisada é quanto às regiões do país de onde provém as manifestações registradas pela Ouvidoria da Conab.



Pela verificação acima é possível constatar que a falta de preenchimento de todos os campos do relatório, pelo usuário, acarreta deficiência na análise do quesito, principalmente por não ser campo de preenchimento obrigatório a localidade da demanda (UF), que aparece liderando com 26,15% (dados não informados). Seguindo, verifica-se que o maior número de manifestações, são provenientes da região Sudeste (24,43%), seguido pela Centro-Oeste (20,69%), Nordeste com (15,8%), Sul (9,20%) e fechando a região Norte com (3,74%).

6.2 DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADES

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



Das manifestações recebidas pela Ouvidoria, de um total de **348** manifestações,

- 106 (30,46%) foram encaminhadas para DIPAI - Diretoria de Política agrícola e Informações,
- 69 (19,83%) encaminhadas às SUREGs (Superintendências Regionais),
- 51 (14,66%) à DIGEP – Diretoria de Gestão de Pessoas,
- 41 (11,78%) encaminhadas à DIRAB – Diretoria de Abastecimento Social,
- 25 (7,18%) encaminhadas à Presidência,
- 18 (5,17%) encaminhadas à COGER - Corregedoria,
- 15 (4,31%) encaminhadas à DIAFI – Diretoria de administração e Finanças
- 13 (3,74%) à Ouvidoria,
- 6 (1,72%) não informados,
- 3 (0,86%) encaminhadas à COMASE,
- 1 (0,29%) direcionadas à COMET – Comissão de Ética

6.3 ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS (utilizando-se o campo TAGS que foram criados na Plataforma fala Br em 2022)

Até 2021 o Relatório da Ouvidoria era elaborado com as informações contidas no campo **ASSUNTO** da base do relatório Fala. Br, que embasava toda a classificação das demandas. No entanto, verificou-se que em virtude de o campo ser preenchido pelo usuário e não ser possível alterá-lo após a manifestação ser cadastrada e concluída, muitas vezes o preenchimento não se dava de forma correta, ocorrendo que o assunto nem sempre correspondia ao que estava descrito no teor (descritivo) da demanda, causando um total equívoco nas informações disponíveis no seu resultado

Foram criados na base da Plataforma Fala. Br 63 assuntos (TAGS) que deverão ser preenchidos pela própria equipe da Ouvidoria, com o intuito de promover a correção no cadastro das demandas e que passaram a ser utilizadas para a elaboração do atual Relatório.

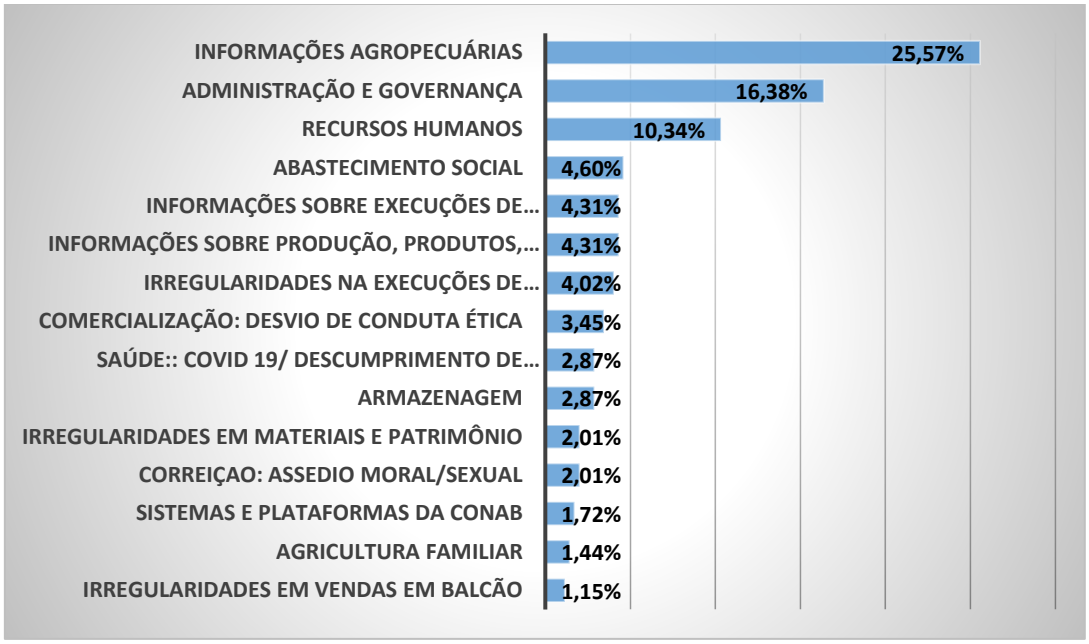
Os serviços cadastrados e utilizados para todos os registros ocorridos em 2022 foram baseados nas grandes linhas de atuação da CONAB, quais sejam:

- Abastecimento Social
- Agricultura Familiar
- Armazenagem
- Comercialização
- Estoques
- Informações Agropecuárias e
- Política de Garantia de preços Mínimos

Como também foram criados para classificação da área – meio da companhia, tais como: Correição, Administração e Governança, Irregularidades e etc.

Com base neste novo método, abaixo listamos os serviços (TAGS) mais demandados no exercício de 2022:

6.3.1. CLASSIFICAÇÃO GERAL



- As 10 TAGS mais demandadas

Pelos dados apresentados, o assunto mais tratado é Informações Agropecuárias, com 25,57% de demandas, em seguida com 16,38% está Administração e Governança, com 10,34% estão manifestações a respeito de Recursos Humanos.

Seguindo, têm-se Abastecimento Social, com 4,60%, Informação sobre execução de programas empatado com Informações sobre Produção, Produtos, produtores, área plantada e produtividade com 4,31%, com 4,02% Irregularidades na execução de programas, 3,45% Comercialização: Desvio de Conduta Ética, Informações sobre Covid/descumprimento de medidas de saúde empatados com Armazenagem com 2,87%, com 2,01% Correição: Assédio Moral/Sexual e Irregularidades em Materiais e Patrimônio da CONAB, Sistemas e Plataformas da CONAB com 1,72%, Agricultura Familiar 1,44% e por último Irregularidades em Vendas em Balcão com 1,15%.

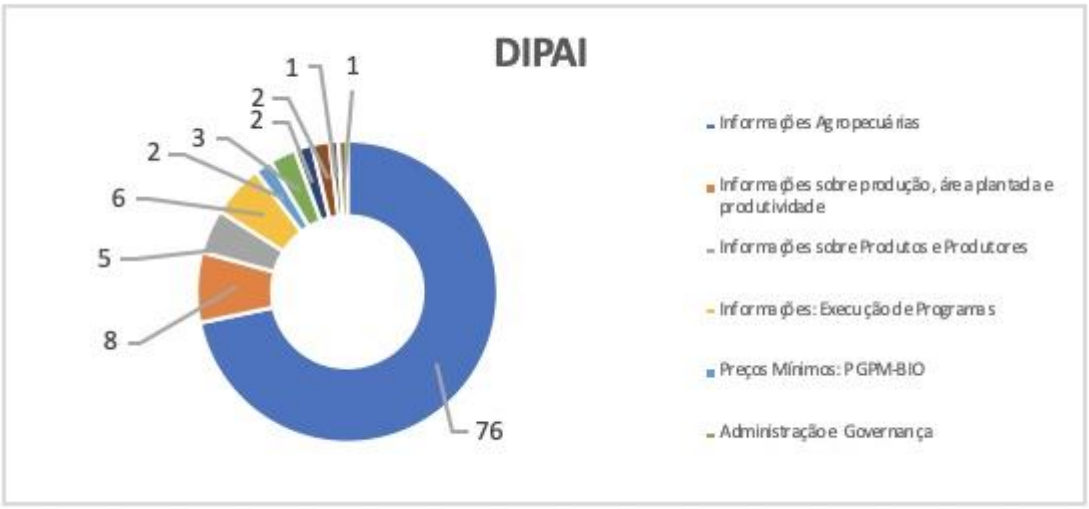
Muito interessante observar que de acordo com o Relatório de Gestão referente ao ano base 2021 os dois principais assuntos mais demandados foram:

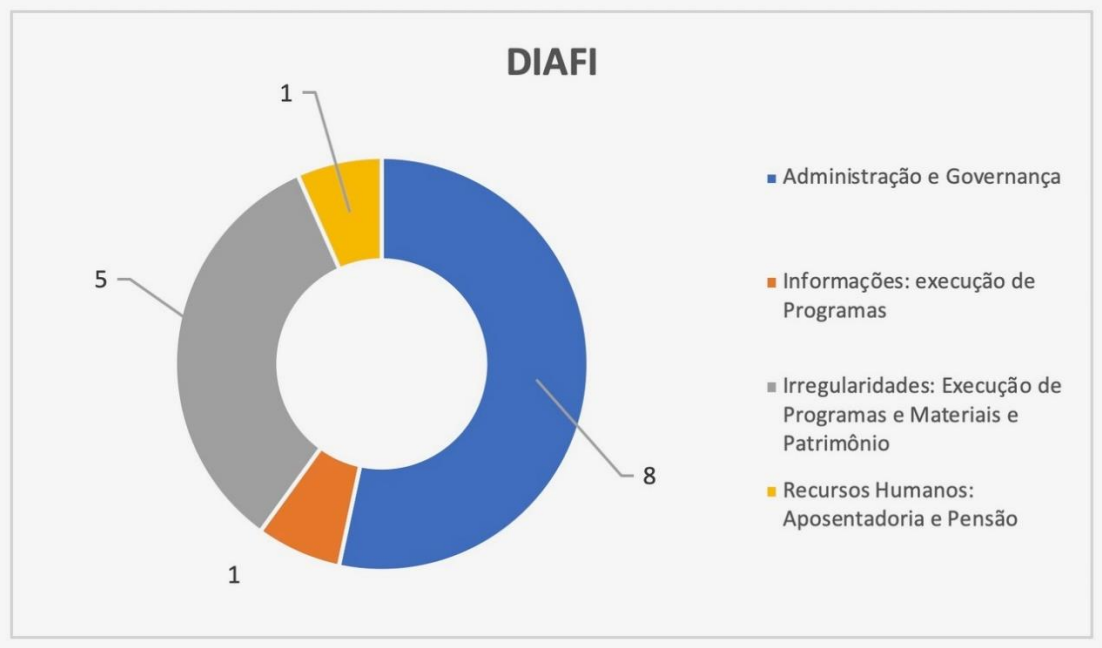
1) Administração e Governança – Correspondendo a 30,77% e

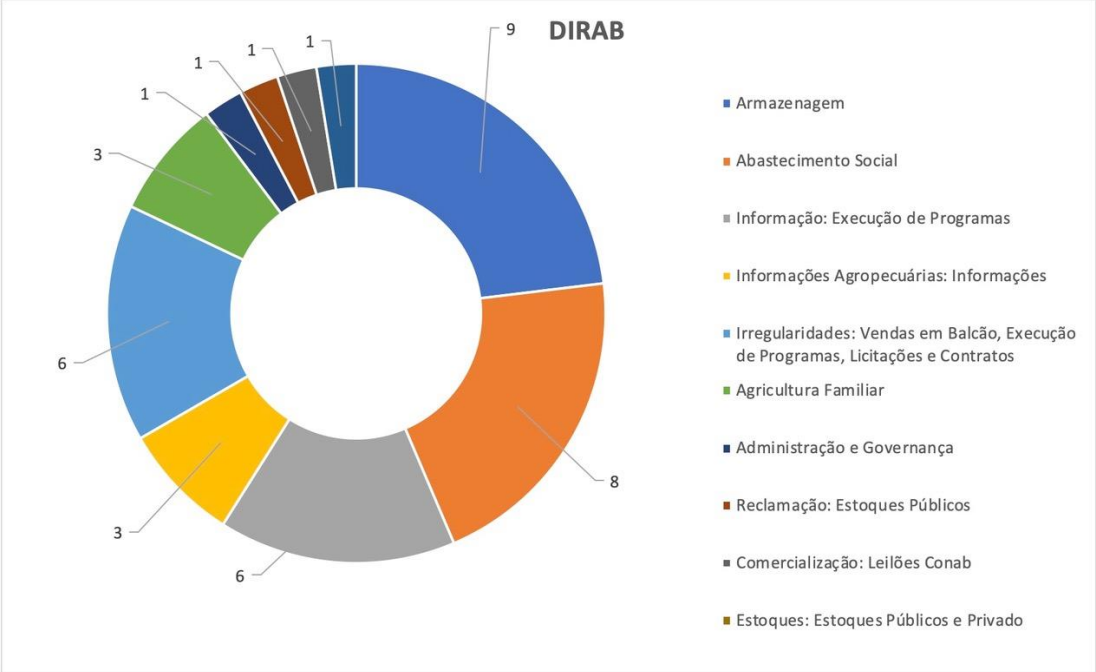
2) Recursos Humanos – correspondendo a 21,15%, (O que muito provavelmente não correspondia à realidade, por uma questão de equívoco por parte do usuário quando da sua classificação na entrada dos dados na plataforma).

Necessário de faz continuar a promover a melhoria no sistema de classificação por tipo de demanda, tendo em vista ser uma informação muito relevante para análise e melhoria dos serviços prestados pela companhia.

6.3.2. CLASSIFICAÇÃO DE TAGS POR DIRETORIA







7. PEDIDOS DA LAI – LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO

, A companhia recebeu 122 (cento e vinte e dois) manifestações pela Plataforma Fala.Br e mail do SIC, que foram classificadas como pedido de Acesso à Informação, abaixo os dados contidos na plataforma da LAI:

* Do total dos pedidos recebidos, todos foram respondidos em um prazo médio de **7,65 dias.**

8. TRANSPARÊNCIA ATIVA (Sistema de Transparência Ativa)

A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas de ofício pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. Além disso, o seu art. 8º da LAI, prevê um rol mínimo de dados que os órgãos e entidades devem, obrigatoriamente, divulgar nas suas páginas oficiais na internet, no menu “Acesso à Informação”.

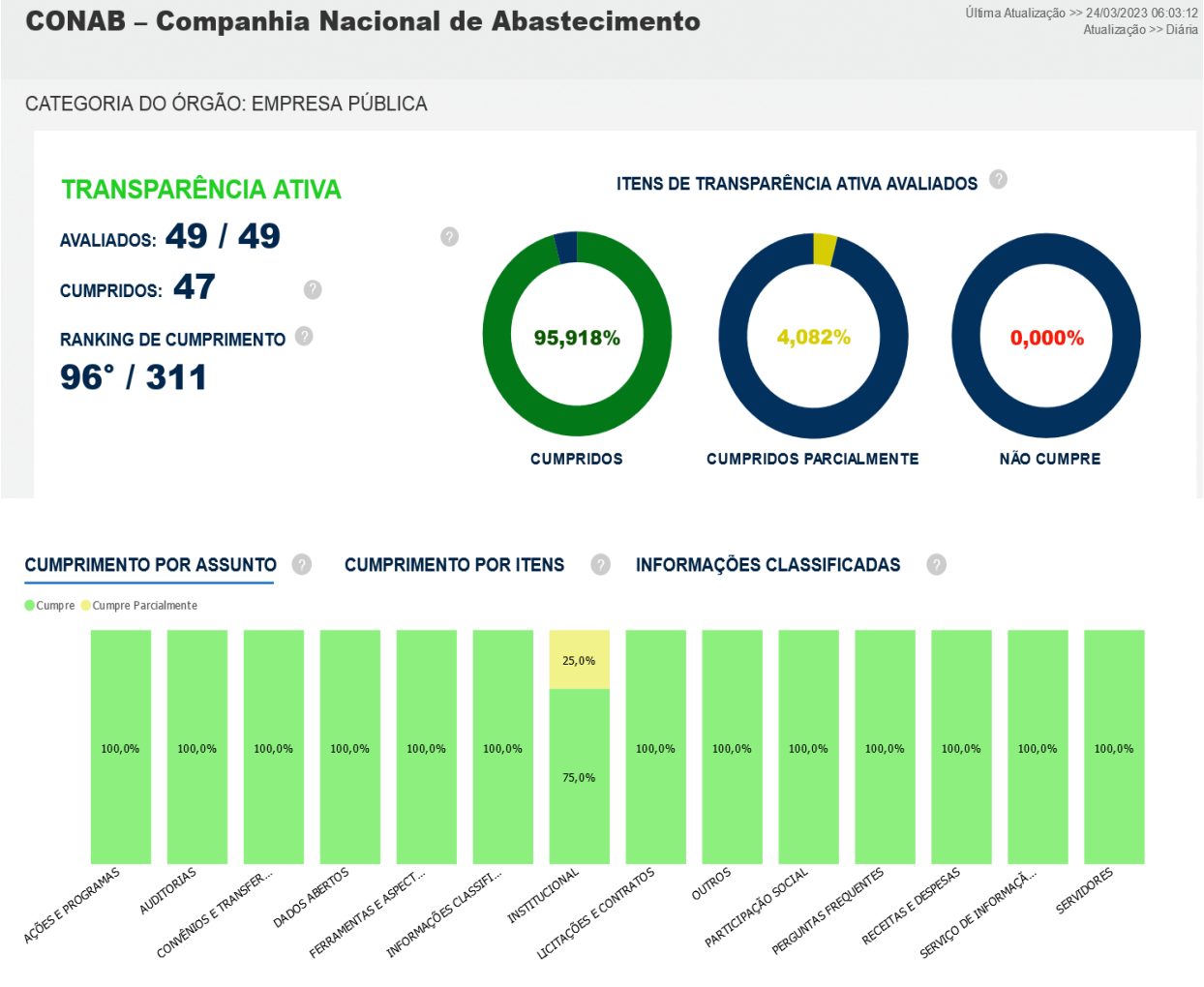
Para acompanhar a implementação da transparência ativa, a CGU mantém um painel que apresenta um panorama da implementação da norma de acesso à informação em todo o Poder Executivo Federal e disponibiliza informações sobre números de pedidos e recursos recebidos pela instituição, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, além de aspectos relativos à transparência ativa.

A transparência ativa ocorre quando o órgão libera o maior número de informações e dados possíveis em seu portal, independente de pedidos prévios. São avaliados 49 itens, dentre os quais estão: informações institucionais, licitações e contratos, receitas e despesas, auditorias e participação social. Todos os itens devem ter seu conteúdo publicado em conformidade com o Guia de transparência ativa para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

Em dezembro de 2021, a CONAB cumpria **25** itens integralmente e 10 parcialmente e ocupava **204º** lugar no ranking de cumprimento dos itens de transparência ativa. Naquela ocasião, itens como dados abertos, informações classificadas, licitações e contratos dentre outros estavam pendentes de informação.

No decorrer de 2022 foi realizado pela Ouvidoria/SIC ampla atualização das informações que ainda estavam incompletas ou faltantes. Desta forma foi realizado um grande esforço junto às áreas da Companhia e, no ano em que a Lei de Acesso à Informação completou a sua primeira década em vigor, a CONAB alcançou o **96º** lugar no ranking do Sistema de Transparência Ativa - STA, num total de **311** empresas avaliadas pela CGU no ranking de transparência ativa no Painel Lei de Acesso à Informação. Cumprindo integralmente os **47 dos 49 itens avaliados** e permanecendo ainda com **02** itens cumpridos parcialmente, pela CGU no ranking de transparência ativa no Painel Lei de Acesso à Informação.

Segue a posição da CONAB no ranking nacional que pode ser verificada no link da Transparência Ativa no portal da CGU no seguinte endereço: : https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai:

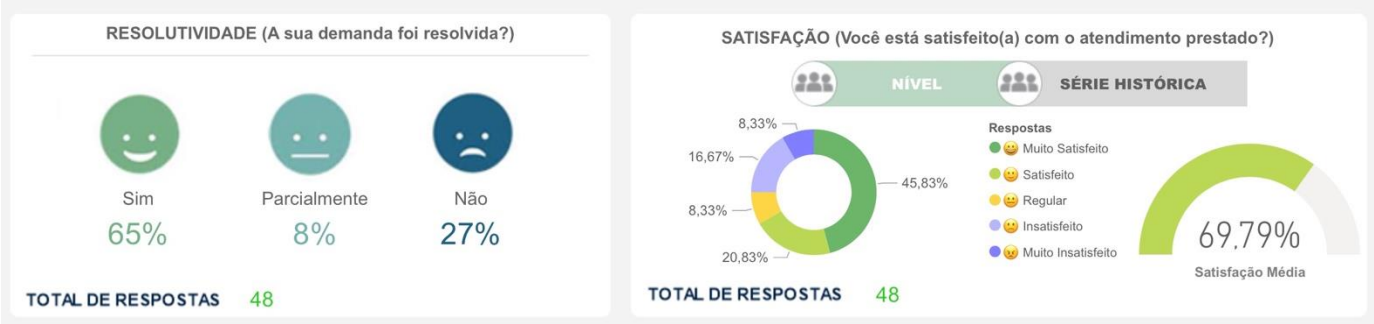


9. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

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 2022 foram respondidas 48 pesquisas, segundo informações extraídas do “PAINEL RESOLVEU?” da CGU.

O 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.

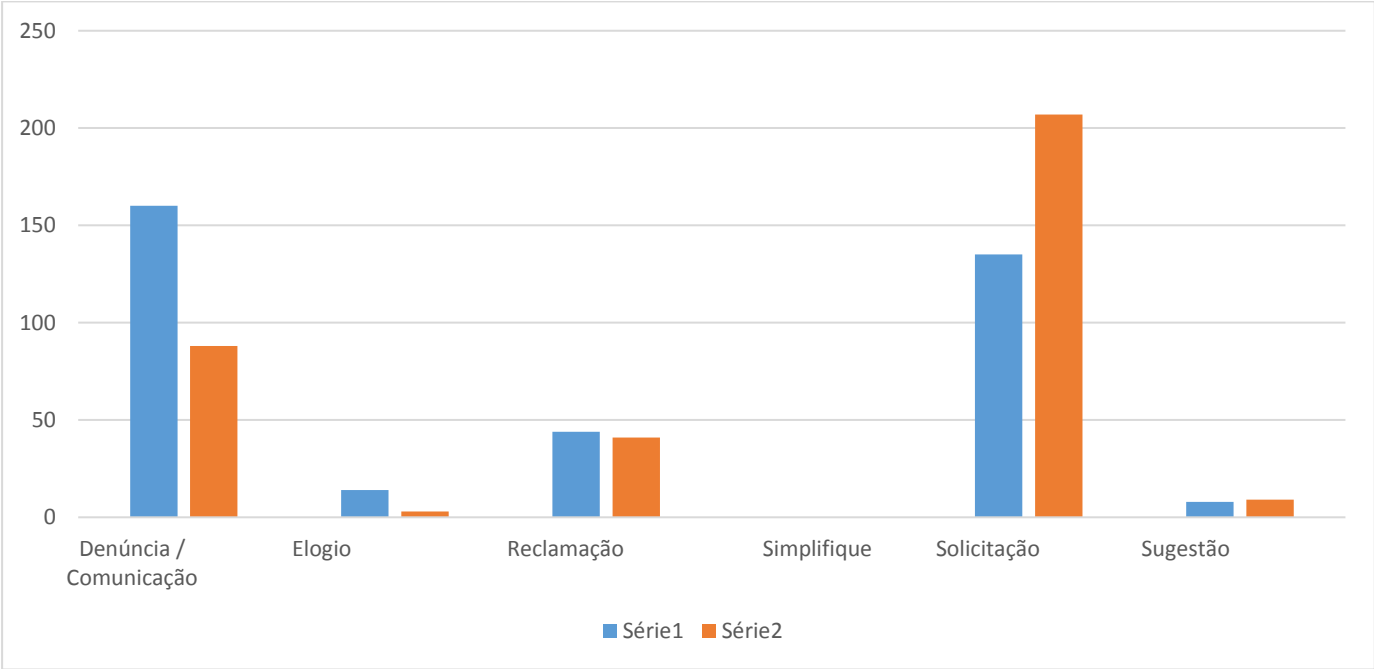
Criado pelo Ministério da Transparência e Controladoria (CGU), o painel visa dar transparência e fornecer dados que auxiliem gestores e cidadãos no exercício do controle por meio da participação social.



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 60%, contra 16,67% de insatisfeitos, ou seja, observa-se um bom índice de resolução das manifestações encaminhadas pelos usuários.

10. 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 em 2021 E 2022



Tipos de Manifestação	2021	2022	Variação(%)
Denúncia / Comunicação	160	88	-45%
Elogio	14	3	-76%
Reclamação	44	41	-7%
Simplifique	0	0	0
Solicitação	135	207	54%
Sugestão	8	9	13%
TOTAL	361	348	-3,50%

Pelo exposto, verificados os números totais, observa-se a queda na quantidade de manifestações em 2022, comparadas às de 2021. Quando analisados pormenorizadamente temos uma queda no número das: Denúncias/ Comunicações, 160 em 2021, passando para 88 em 2022 (-45%); Elogios passaram de 14 para 3 (-76%); Solicitações, subiram de 135 para 207 (54%) e Sugestões, de 8 para 9 (13%). A queda nas Reclamações, caíram de 44 caíram para 41 (-7%).

11.MELHORIAS OCORRIDAS EM 2022

Em busca de promover a melhoria contínua do tratamento dado pela equipe da Ouvidoria às demandas e outras atividades, foram realizadas as seguintes atividades/Projetos:

a) Criação na base da Plataforma Fala.Br de 63 assuntos (tags) para serem preenchidas pela própria equipe da Ouvidoria, com o intuito de promover a correção caso seja verificado que não foi realizada corretamente pelo usuário com a inserção do assunto de acordo com o teor da demanda, e que foram utilizadas para a elaboração do atual Relatório.

Os serviços cadastrados e utilizados para todos os registros ocorridos em 2022 foram baseados nas grandes linhas de atuação da CONAB, quais sejam:

1) Abastecimento Social
2) Agricultura Familiar
3) Armazenagem
4) Comercialização
5) Estoques
6) Informações Agropecuárias e
7) Política de Garantia de preços Mínimos

b) Capacitação da equipe da Ouvidoria com Participação em ”lives” e cursos de atualização que em quase sua totalidade foram ministrados pela CGU gratuitamente, com vistas à capacitação e adequação às constantes atualizações do sistema e das legislações utilizadas pela ouvidoria, como por exemplo:

- 23/03/2022 - Participação do Fórum de Profissionais de Proteção de Dados em Estatais. **Tema:** Guia Orientativo sobre Tratamento de Dados Pessoais pelo Poder Público, que busca delinear parâmetros para auxiliar entidades e órgãos públicos nas atividades de adequação e de implementação da LGPD.
- 07/04/2022 - Semana Nacional de Ouvidoria **Tema:** VIII Assembleia Geral Ordinária, que foi realizada em 07 de abril de 2022, na cidade de Manaus – AM .
- 27/04 /2022 - Apresentação da Portaria MAPA nº 403 de 21/02/2022 para as Unidades do MAPA. E também para empregados da Ouvidoria da CONAB – Solicitamos participação ao Ouvidor do MAPA.
  Palestrantes: George Nogueira - Ouvidor do MAPA e Ana Alayde - Ouvidora substituta do MAPA
  Link para assistir: https://www.youtube.com/watch?v=Uv2EMVAdG3w

- 26/04/2022 – Live promovida pela CGU –**Tema:** CONVÍVIO E DESAFIOS PARA A BOA RELAÇÃO ENTRE LAI E LGPD - **Tema: Convívio entre** transparência ativa e proteção de dados pessoais na Administração Pública Brasileira.
- 01/06/2022 - 40º Edição da Rede GIRC, Controladoria Geral da União –**Tema**: Liderança como Pilar Essencial da Governança e da Integridade **".** CGU**.** Mediadores: Francisco Bessa 3 (Min. Economia) e Carolina Carballido 1 (CGU).
- 08/06//2022 – Workshop **Tema**: "Boas práticas de Conduta e de Gestão" Corregedoria Geral da Conab. (COGER – Corregedoria da CONAB)

c) Elaboração da Minuta do Regimento Interno da Ouvidoria, ainda em minuta/tramitação. Foi criado **Processo SEI 21200.003671/2022-60**(já parecer com PROGE E SUCOR) que foi suspenso tendo em vista a mudança ocorrida na Corregedoria,

d) Revisão da Carta de Serviços foi suspensa tendo em vista a mudança ocorrida nas Diretorias com alteração de áreas e consequentemente serviços prestados/alteração da estrutura da companhia. Foi criado **Processo SEI 21.200.000778/2022-56**

e) Elaboração de projeto e seu respectivo plano de ação para implementação do modo triagem da CGU (Plataforma Fala BR). Previsto para março de 2023 com projeto piloto junto à Corregedoria.

12. FRAGILIDADES E CORREÇÕES

1) Uma das grandes fragilidades na atual estrutura é a ausência de um cargo especifico de OUVIDOR ADJUNTO/SUBSTITUTO do quadro permanente ou de um assistente, O fato de tais cargos não estarem contemplado na estrutura da OU VIDORIA, faz com que a Ouvidora não consiga ter mais êxito na estruturação e execução de projetos mais estratégicos pois participa de todas as etapas operacionais da rotina do trabalho.

2) promover melhorias na Plataforma Fala.Br, tais como:

- Disponibilizar no campo assunto apenas temas pertinentes ao negócio da companhia;

- Para fins de registros estatísticos o campo UF, que é preenchido pelo manifestante, deveria ser de preenchimento obrigatório. Muitas pessoas deixam em branco e ficamos sem poder analisar qual a região do País demanda mais os nossos serviços. O índice de localidades não identificadas é muito alto.

- O preenchimento do Campo adicional deveria aparecer no relatório para que pudéssemos fazer resumo da demanda dentro do próprio sistema e não em tabelas manuais.

13. CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 2023, 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 início em 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.