

Relatório Anual de Ouvidoria

Edição 2025



Ouvidor

Vanderlei Siraque

Secretária

Creusa de Oliveira

Secretária

Leonardo Portilho Fernandes de Oliveira

Atendimento

Terezinha Lopes dos Santos

Atendimento, monitoramento e gestão da informação

Mário Antônio Melo da Silva

Roberto Rodrigues Martins



SUMÁRIO

- 1 - INTRODUÇÃO
- 2 - ESTRUTURA DA OUVIDORIA
- 3 - CANAIS DE ATENDIMENTO
- 4 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES
- 5 - ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES
 - 5.1 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES
 - 5.2 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA
 - 5.3 - RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
 - 5.4 - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA
- 6 - ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E SOLUÇÕES PROPOSTAS
- 7 - CARTA DE SERVIÇOS DA CONAB
- 8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS



1 - INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Nacional de Abastecimento (Conab) é responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso a informações relativas às ações e programas desenvolvidos pela Companhia.

As atividades da Ouvidoria estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria Geral da União - CGU, que é o órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv).

A atuação da Ouvidoria é tanto externa (público em geral), quanto interna (empregados, comissionados, estagiários e terceirizados), e os meios, para receber as manifestações encaminhadas pelos usuários, prioritariamente pela Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), além de e-mail, carta e atendimento presencial.

Dentre as competências exercidas pela Ouvidoria, há o Serviço de Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

No caso das atividades do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), no tocante à transparência passiva, ou seja, as respostas aos pedidos de acesso à informação, bem como no atendimento da transparência ativa, que se refere às informações que devem obrigatoriamente ser divulgadas no sítio da companhia.

Ainda, no âmbito das atividades de transparência da Conab, cabe destacar que o Ouvidor exerce a Autoridade de Monitoramento da LAI e Responsável pelo SIC no âmbito da Conab.



PRINCIPAIS LEGISLAÇÕES:

- Lei nº 13.460/2017 - Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
- Decreto nº 9.492/2018- Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 , que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016.
- Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação federal (LAI).
- Decreto n.º 7.724/2012 - Decreto Regulamentador da LAI no Poder Executivo federal.
- Portaria Interministerial nº 1.254/2015 - Institui o Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC) no âmbito do Poder Executivo federal.
- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.
- Portaria Normativa CGU nº 116/2024 - Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências.



2 - ESTRUTURA DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é composta por 1 (um) ouvidor, 1 (uma) secretária, 1 (um) assistente 1 (um) atendente e 2 (dois) analistas no atendimento, monitoramento e gestão da informação.

Destaca-se que em março de 2025, publicou-se o edital 001/2025 do Concurso público da Companhia Nacional de Abastecimento – Conab. Com isso a Ouvidoria aguarda 2 analistas para auxiliar nas suas competências institucionais a partir de 2026.

3 - CANAIS DE ATENDIMENTO

Plataforma Fala.BR: são registradas as manifestações e pedidos de acesso à informação, sob a competência da Conab, através do seguinte link: <https://falabr.cgu.gov.br/web/> (24 horas).

Atendimento presencial: a Ouvidoria da Companhia Nacional de Abastecimento - Conab está localizada SGAS, Quadra 901, Lote 69 - Conjunto A - Térreo - Trecho 1 - Edifício Conab, Brasília-DF CEP: 70390-010. O atendimento presencial pode ser realizado por meio de agendamento pelo telefone (61) 3403-4575 ou e-mail ouvidoria@conab.gov.br. De segunda a sexta-feira, de 8h às 12h e das 14h às 17h.

Correio eletrônico: a ouvidoria disponibiliza o e-mail: : ouvidoria@conab.gov.br

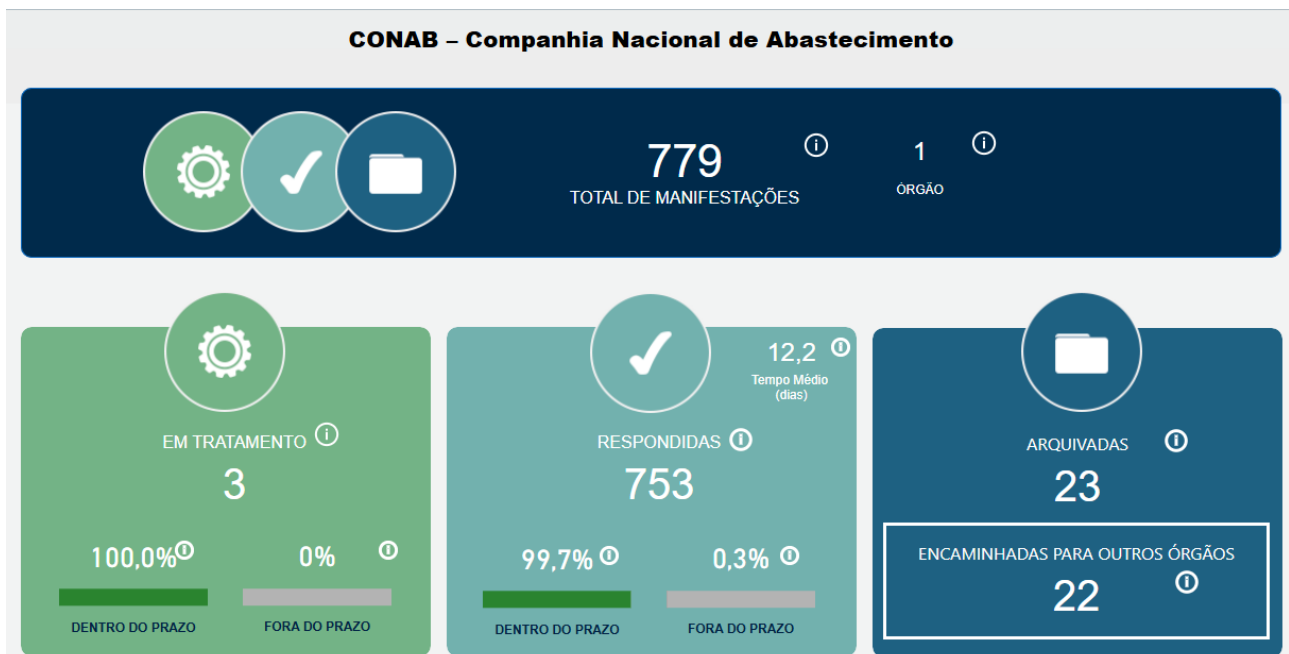
Atendimento por carta: envio para Ouvidoria do Companhia Nacional de Abastecimento - Conab Endereço: SGAS, Quadra 901, Lote 69 - Conjunto A - Térreo - Trecho 1 - Edifício Conab, Brasília-DF CEP: 70390-010.



4 - NÚMERO DE MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria recebeu, em 2025, o total de 779 manifestações das quais 3 estão em tratamento, 753 respondidas pelas unidades finalísticas, 23 foram arquivadas por falta de clareza, insuficiência de dados, duplicidade ou manifestações impróprias ou inadequadas e 22 foram encaminhadas a outros órgãos, pois os assuntos não eram de competência da Companhia.

Figura: Quadro geral das manifestações



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Pesquisa realizada em 26/01/2026

Tabela com dados sumarizados das Ouvidorias

Lista as ouvidorias, conforme filtros, e os dados consolidados na data da consulta. Para mudar a ordenação, clique na coluna desejada.

Orgão	Segmento	Esfere	UF	Total Manifestações	Respondidas	Tempo Médio Resposta (Dias)	Em Tratamento	Arquivadas	Encaminhadas	% Resolutividade SIM	% Satisfacao
CONAB – Companhia Nacional de Abastecimento	Estatais	Federal	DF	779	753	12,2	3	23	22	94,11%	57,29%

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Pesquisa realizada em 26/01/2026



5 - ANÁLISE GERENCIAL QUANTO AOS PRINCIPAIS TIPOS E MOTIVOS DAS MANIFESTAÇÕES

Observa-se que (378) Solicitações representam 56,3%% das manifestações registradas, seguidas pelas (191) Reclamações, com 28,4%. Quanto aos demais tipos, (159) Denúncias registram 23,7%, (22) Sugestões 3,3% e (6) Elogio 0,9%, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

Gráfico: Tipo Manifestação



*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Pesquisa realizada em 26/01/2026

Tipos de Manifestação Reclamação	Tipos de Manifestação Solicitação	Tipos de Manifestação Denúncia	Tipos de Manifestação Sugestão	Tipos de Manifestação Elogio	Tipos de Manifestação Simplifique
191 (28.4%)	378 (56.3%)	159 (23.7%)	22 (3.3%)	6 (0.9%)	0

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Pesquisa realizada em 26/01/2026



5.1 - ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

Conforme dados extraídos do Painel Resolveu, seguem os 12 (doze) assuntos mais registrados das manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR.

Planilha: Quantidade de manifestações por assunto

Assunto	Ranking Assuntos
Concursos e processos seletivos	260
Agricultura Familiar	82
Agricultura	59
Abastecimento e armazenagem	34
Conduta ética e irregularidades de servidores	29
Produção Agropecuária	28
Gestão de Pessoas	23
Atendimento	21
Assédio moral	17
Conduta Ética	16
Benefícios e serviços	13
Denúncia Crime	13

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Pesquisa realizada em 26/01/2026.

Devido à publicação do Edital 001/2025 que trata do Concurso público, a Conab recebeu 260 manifestações de Ouvidoria. Cabe destacar que, em 2024, a Ouvidoria recebeu 404 manifestações, e, em 2025, 779 manifestações, com isso houve aumento superior a 50 % em relação ao exercício anterior.

Importante salientar que o assunto Agricultura Familiar que é um dos serviços públicos prestados da Companhia e ficou em segundo lugar. Geralmente é o serviço mais abordado. Para melhor detalhamento das demandas, destaca-se a seguir a planilha com os subassuntos mais abordados em 2025.



Planilha: Quantidade de manifestações por Subassunto

SubAssunto	Ranking Quantidade
Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) - Informações	17
Conduta imprópria nas relações de trabalho	15
Execução do PAA	9
Sistemas Institucionais	7
Portal de Comercialização	5
Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) - Compra com Doação Simultânea (CDS)	5
Ações divergentes com o Código de Ética Profissional	4
Conduta imprópria nas relações de trabalho	4
Concurso ou processo seletivo (edital, prazo, dúvidas, documentos, etc)	4
Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) - Execução do PAA	3
Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) - Irregularidade	3
PROVB	3
Venda em Balcão - ProVB - Balcão Digital	3
Enfrentamento do assédio, discriminação e/ou outras violências	2
12. Assuntos de apuração interna	2
Cobrança indevida	2
Conduta de natureza sexual	2
Conduta Ética do Empregado	2
Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) - Chamadas Públicas - Compras Institucionais	2
Programa de Aquisição de Alimentos (PAA) - Legislação e Regulamentos do PAA	2

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Pesquisa realizada em 26/01/2026.

Na Planilha acima, observa-se que o volume de manifestações sobre o assunto Agricultura Familiar são os mais tratados. Os subassuntos mais abordados da Agricultura Familiar são: Execução do PAA, Informações, Irregularidade, Chamada Pública, Legislação e Regularidade e Transparência e Controle Social.

5.2 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

A Ouvidoria registrou o tempo médio de 12,2 inclusão das respostas das manifestações na Plataforma Fala.BR.

Planilha: Quantidade de manifestações por Subassunto

Ouvidoria	Tempo Médio (dias)
CONAB – Companhia Nacional de Abastecimento	12,2

Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>. Pesquisa realizada em 26/01/2026.



5.3 - RESOLUTIVIDADE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

No ato do envio da resposta conclusiva, a Ouvidoria registra informação sobre a resolutividade da manifestação, o que indica se ainda há alguma providência a ser adotada em relação aquela manifestação.

RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)



Sim

94,11%



Não

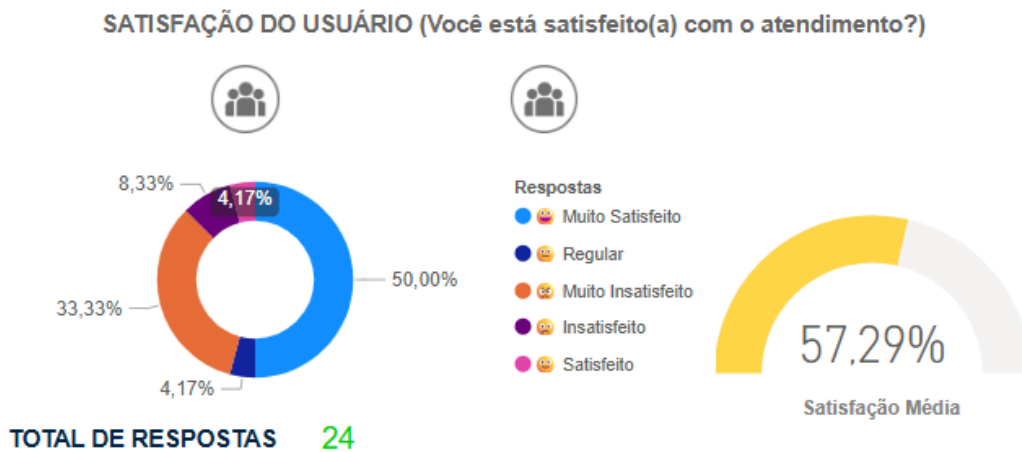
5,89%

* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria



5.4 - SATISFAÇÃO DO USUÁRIO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

Ao receber a resposta da manifestação, o usuário poderá avaliar o atendimento recebido por meio da pesquisa de satisfação, disponível na plataforma Fala.BR e encaminhada ao e-mail cadastrado. Em 2025, o índice de satisfação do usuário foi positivo, uma vez que 57,29% dos 24 usuários que responderam à pesquisa ficaram com satisfação média ao atendimento prestado em decorrência das manifestações recebidas e atendidas.





6 - ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES E DAS SOLUÇÕES ADOTADAS

Em relação às manifestações sobre o Concurso, os assuntos mais abordados são pessoais e aqueles relacionados a alteração no edital sobre cadastro de reserva. Muitas manifestações foram enviadas a instituição Consulpam para subsidiar as respostas elaboradas pela Diretoria de Gestão de Pessoas – Digep aos candidatos.

Em 15/04/2025, foi realizado o lançamento do novo portal da Conab no gov.br. A plataforma gov.br melhora a experiência do usuário, como também contribui para uma gestão pública mais eficiente, transparente e acessível. Essa mudança foi um passo importante na modernização dos serviços públicos e na promoção da cidadania digital. Essa mudança ocasionou várias manifestações. Entretanto foram realizadas correções e inclusão de documentos, além do site anterior passaria a ser acessível através do link antigo.conab.gov.br e ficaria ativo apenas para consultas por um período de 90 dias do lançamento.

Em relação ao Programa de Venda Balcão - ProVB/ Balcão Digital quanto à indisponibilidade do sistema Balcão Digital, informaram que a ferramenta se encontrava temporariamente suspensa, o qual estabeleceu a necessidade de ajustes técnicos e operacionais antes da retomada do sistema. Essa decisão foi adotada em nível nacional, visando assegurar a regularidade e segurança das operações realizadas por meio da plataforma. Outro problema estava no abastecimento/ cota por produtor. Em algumas situações, o desabastecimento ocorreu por problemas que vão desde os armazéns de origens às transportadoras e cancelamentos de contratos, motivos inclusive de reuniões da matriz com as unidades armazenadoras. Devido a isso, adotou-se a cota limitada por CPF e por ordem de pedido.



7 - CARTA DE SERVIÇOS DA CONAB

A Carta de Serviços ao Usuário é o catálogo dos serviços oferecidos pelo órgão ou entidade da administração pública, indicando os padrões de qualidade do atendimento. Com a função de garantir transparência, serve também como referência para o usuário e é a base para avaliação da qualidade dos serviços públicos.

A Carta de Serviços ao Usuário está publicada no [sítio da Conab pelo endereço eletrônico https://www.gov.br/pt-br/orgaos/companhia-nacional-de-abastecimento](https://www.gov.br/pt-br/orgaos/companhia-nacional-de-abastecimento).

Informamos que a Carta de Serviços ao usuário da Companhia Nacional de Abastecimento está atualizada desde outubro de 2025.



8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2025, a Ouvidoria/Conab exerceu um papel fundamental na promoção da transparência, da participação social e da melhoria contínua dos serviços prestados. Ao longo do exercício, verificou-se que a quantidade de manifestações recebidas aumentou substancialmente em relação à 2024 devido ao Concurso Público – Edital 001/2025 realizado pela Companhia.

O novo portal institucional da Companhia foi lançado, em 15 de abril, na cerimônia em comemoração aos 35 anos da empresa. A nova ferramenta migrou para o portal Gov.br com o objetivo de facilitar o acesso da população a ações, serviços, programas e políticas públicas da Conab. A adesão ao padrão já utilizado pela Administração Pública direta dará mais visibilidade à empresa, reforçando a missão, visão e valores da Companhia. O portal dá destaque a notícias sobre a Conab, atuação e serviços, acesso à informação, canais de atendimento, perfis das redes sociais, entre outros.

O lançamento do Balcão Digital é um serviço que permite ao cidadão acessar o Programa de Venda em Balcão (ProVB) de forma totalmente digital. O objetivo é oferecer um serviço público de qualidade, economizando tempo e dinheiro do produtor e tornando as operações mais simples e ágeis.

Com ele, pequenos criadores de animais podem realizar o cadastro no Sican, formalizar demandas, realizar pagamentos e agendar a retirada do milho em grãos sem a necessidade de deslocamento até uma unidade da Conab. Com isso, a Companhia busca simplificar a comunicação e a aquisição de produtos, tornando o processo prático, rápido e eficiente. O serviço pode ser acessado de um computador ou do celular com conexão à internet. Além disso, o pagamento, que antes era apenas por GRU, agora também pode ser feito por PIX.

Deste modo, esta Ouvidoria prosseguirá trabalhando para fortalecer a relação com os usuários dos serviços públicos, e aprimorar processos de trabalho e garantir que a participação da sociedade.



MINISTÉRIO DO
DESENVOLVIMENTO
AGRÁRIO E
AGRICULTURA FAMILIAR

