

2021

RELATÓRIO ANUAL

OUVIDORIA

MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E
ABASTECIMENTO - MAPA



MINISTÉRIO DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

TEREZA CRISTINA CORRÊA DA COSTA DIAS
MINISTRA DA AGRICULTURA, PECUÁRIA E ABASTECIMENTO

EDUARDO SAMPAIO MARQUES
CHEFE DE GABINETE DA MINISTRA

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
CHEFE DA ASSESSORIA ESPECIAL DE CONTROLE INTERNO

MARCOS MONTES CORDEIRO
SECRETÁRIO-EXECUTIVO

LUIZ ANTÔNIO NABHAN GARCIA
SECRETÁRIO ESPECIAL DE ASSUNTOS FUNDIÁRIOS

GUILHERME SORIA BASTOS FILHO
SECRETÁRIO DE POLÍTICA AGRÍCOLA

JOSÉ GUILHERME TOLLSTADIUS LEAL
SECRETÁRIO DE DEFESA AGROPECUÁRIA

JORGE SEIF JÚNIOR
SECRETÁRIO DE AQUICULTURA E PESCA

FERNANDO SILVEIRA CAMARGO
SECRETÁRIO DE INOVAÇÃO, DESENVOLVIMENTO RURAL E IRRIGAÇÃO

MÁRCIO CÂNDIDO ALVES
SECRETÁRIO DE AGRICULTURA FAMILIAR E COOPERATIVISMO

ORLANDO LEITE RIBEIRO
SECRETÁRIO DE COMÉRCIO E RELAÇÕES INTERNACIONAIS

PEDRO ALVES CORRÊA NETO
DIRETOR-GERAL DO SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

EQUIPE DA OUVIDORIA

GEORGE NOGUEIRA CARDOSO
OUVIDOR DO MAPA

SERVIDORES

ANA ALAYDE VIANA DO AMARAL ROCHA
GIOVANNA PRODOMO TRIGONA
IAGO RAVI COUTINHO RODRIGUES DE OLIVEIRA
KELLY CRISTINA DA SILVA
MARIA AMÉLIA DE SOUZA
MARIANNA DA SILVA MEIRA DE ALMEIDA
NAIARA PONTES DINIZ DE OLIVEIRA
VERA LÚCIA DIAS FERNANDES

COLABORADORES

CHARLES DOS SANTOS DIAS
ISRAEL VIEIRA DE SOUZA
QUÉSIA ALMEIDA DANTAS
SARAH BEATRIZ ROCHA LIMA
WELLISSON LUCAS DE ALMEIDA

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	01
ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS	02
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	03
CANAIS DE ATENDIMENTO	11
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	12
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - OUVIDORIA ...	20
ANÁLISE GERENCIAL	23
ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES..	29
CONSELHO DE USUÁRIOS	35
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	42
RECURSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO	49
RECURSOS DE 1ª INSTÂNCIA	50
RECURSOS DE 2ª INSTÂNCIA	51
RECURSOS À CGU	52
RECURSOS À CMRI	53
PERFIL DOS SOLICITANTES	54
PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SIC	55
TRANSPARÊNCIA ATIVA	57
PROJETOS DA OUVIDORIA	59
PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES	63
CAPACITAÇÕES PROMOVIDAS	65
CONCLUSÃO	68



2021

AGRADECIMENTOS

O Presente relatório é fruto do trabalho desenvolvido pela equipe técnica da Ouvidoria no ano de 2021, que consolida o conjunto de esforços empreendidos e, em especial, aqueles **relacionados ao adequado atendimento às manifestações dos usuários e à melhoria na qualidade da prestação dos serviços públicos**, mesmo com todos os impactos negativos que a pandemia ocasionada pela COVID-19 trouxe.

Desse modo, nossos agradecimentos são dirigidos à Ministra Teresa Cristina, por sua liderança à frente do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA, e pelas medidas adotadas durante a pandemia, que garantiram o abastecimento de alimentos no país e contribuíram para o aprimoramento de ações voltadas à proteção no ambiente de trabalho de todos os atores envolvidos no agronegócio, com destaque aos seus agentes públicos.

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

Por último, um agradecimento especial à equipe da Ouvidoria, que trabalhou incansavelmente e com muita dedicação, o que tornou possível a concretização dos projetos apresentados ao longo desse relatório.

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv¹, cabendo-lhe promover a interlocução e, por consequência, o estreitamento da relação entre a sociedade e a Administração Pública, garantindo aos usuários do serviço público os direitos de cidadania, por meio do diálogo e da prestação adequada de serviços públicos.

Adicionalmente, compete à Ouvidoria apresentar² o 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.

Dito isso, esperamos que tenhas uma excelente leitura do presente relatório, e que os dados e informações nele contidos contribuam no aprimoramento da prestação dos serviços ofertados pelo MAPA e no planejamento de políticas públicas que vierem a ser implementadas, com enfoque na sua visão de futuro³:

“Ser reconhecido pela inovação, agilidade e qualidade na implementação de políticas públicas e na prestação de serviços para o desenvolvimento sustentável das cadeias produtivas agropecuárias”, e o nosso objetivo como Ouvidoria Pública é contribuir para o alcance dessa visão.

1. Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

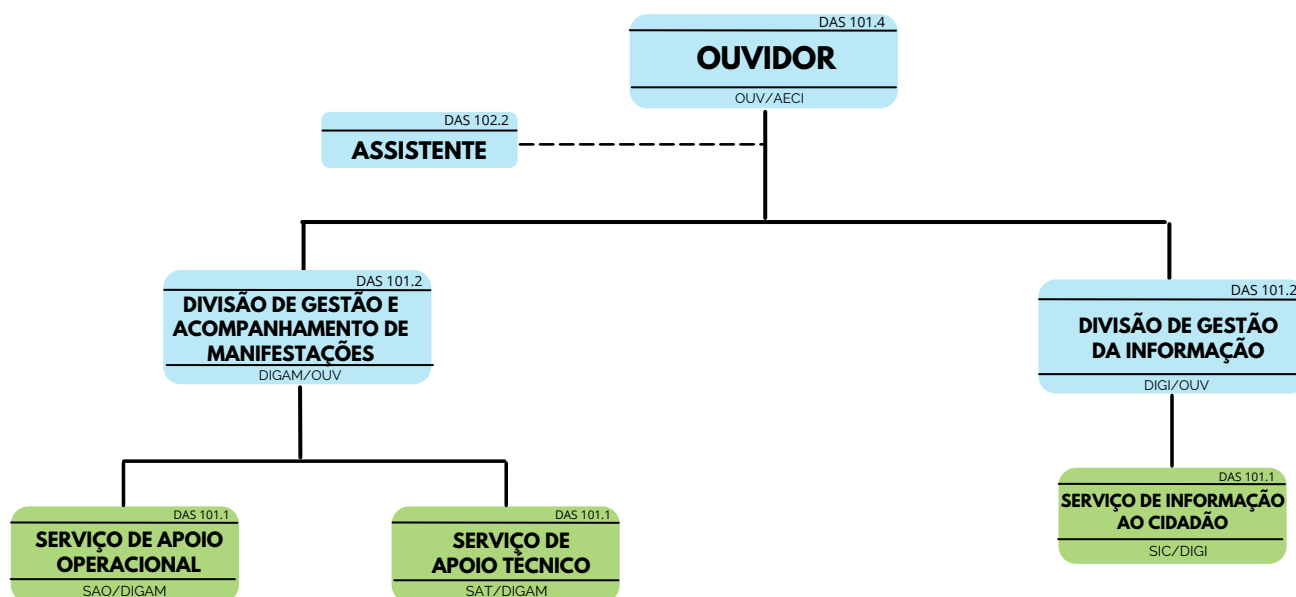
2. Conforme previsto no art. 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público.

3. https://www.gov.br/agricultura/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/age/arquivos/2022-01-11_pe-mapa-2020-2031.pdf

ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA está hierarquicamente vinculada à Assessoria Especial de Controle Interno, que por sua vez está ligada ao Ministro de Estado.⁴

Atualmente, a Ouvidoria tem a seguinte estrutura:



Ademais, compõem a força de trabalho da Ouvidoria dois agentes administrativos, um técnico em secretariado e quatro auxiliares administrativos contratados.

A Ouvidoria tem as seguintes competências legais:

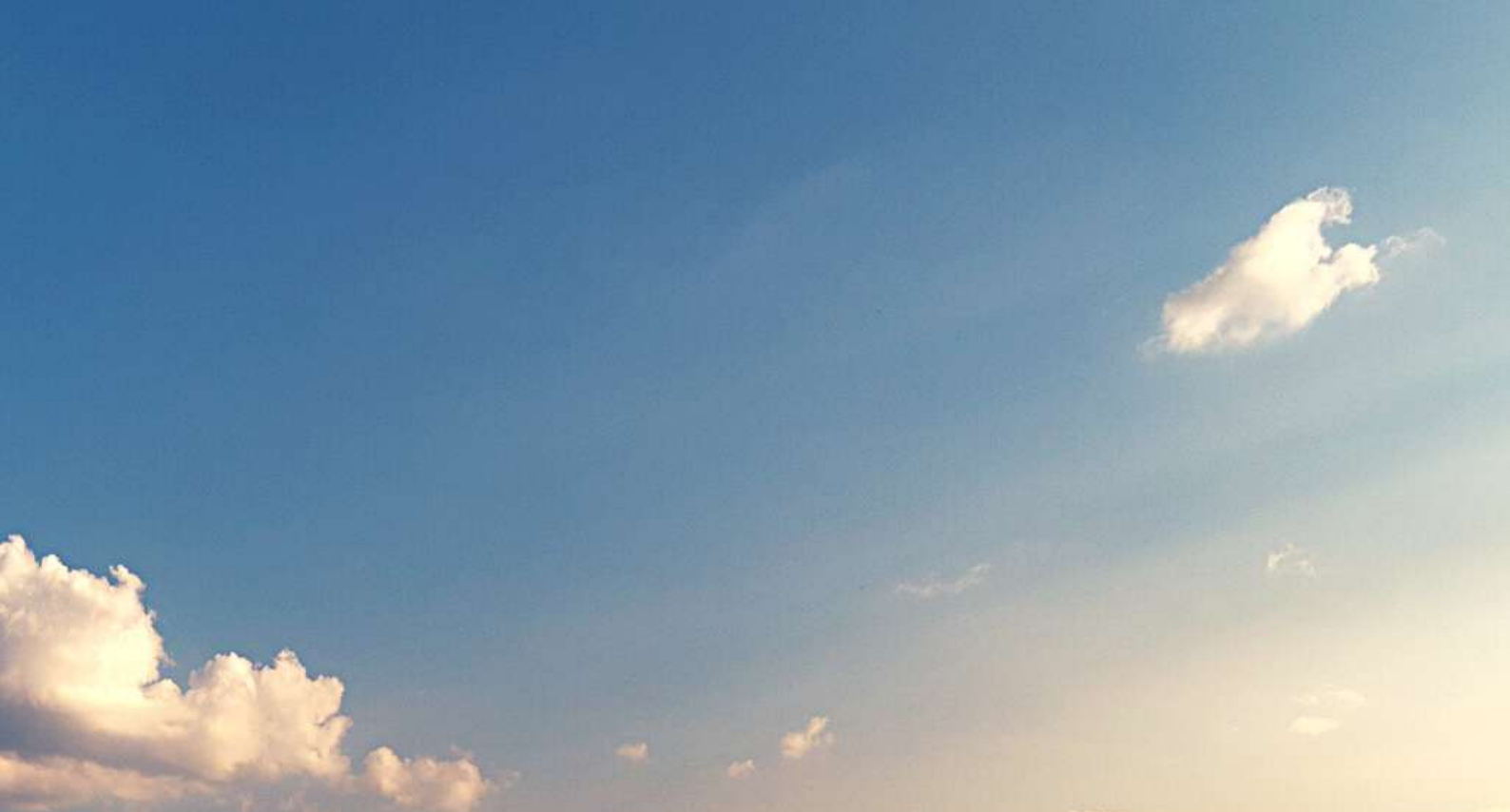
- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula; e
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- Além dessas competências, a Ouvidoria do MAPA também é responsável por atender os pedidos de acesso à informação, com base na Lei de Acesso à Informação.

4. Art. 8º, Anexo do Decreto nº 10.827, de 30 de setembro de 2021. [Link de acesso](#)

5. Art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. [Link de acesso](#)

6. Art. 1º da Portaria MAPA nº 147, de 23 de abril de 2020. [Link de acesso](#)

7. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. [Link de acesso](#)



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS



CAPACITAÇÃO

CURSOS DE CAPACITAÇÃO PARA AS ÁREAS TÉCNICAS DO MAPA

Cursos ministrados pela equipe da Ouvidoria com a finalidade de adequar as áreas técnicas às mudanças no recebimento e tratamento de manifestações de ouvidoria, e capacitação aos servidores, em especial ao corpo diretivo das referidas Unidades, os membros titulares e suplentes da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS/MAPA), nos temas de fluxos e competências voltados ao atendimento dos pedidos de acesso à informação e normativos infralegais publicados no âmbito do MAPA.

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE DA OUVIDORIA

Participação em lives e cursos de atualização para capacitação da equipe e adequação às constantes atualizações do sistema e das legislações utilizados pela Ouvidoria.

PROJETO “O MAPA QUER TE OUVIR”

Cartões de visita contendo um código de acesso do tipo “QR CODE”, que direciona o usuário dos serviços públicos à Plataforma Fala.BR, para que possa proceder ao devido e correto registro de manifestações de ouvidoria.

PROJETO “QUIZ DA LAI”

Jogo de questionários (quiz), com o objetivo de diagnosticar e sistematizar as principais dúvidas dos servidores a respeito da Lei de Acesso à Informação e legislação correlata, fazer uma avaliação dos conhecimentos sobre determinado assunto referente a Lei de Acesso à Informação, fluxos e outros assuntos que se relacionem ao tema; e criar um canal pelo qual os servidores poderão tirar suas dúvidas sobre o tema apresentado, ficando disponível em data específica após a publicação do quiz.



PARTICIPAÇÃO EM CONCURSOS

CONCURSO DE BOAS PRÁTICAS DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS



Participação no IV Concurso de Boas Práticas em Ouvidorias da Rede Nacional de Ouvidorias: Vencedor do 2º Lugar na categoria “C” – Melhoria da Gestão e das Entregas aos Usuários de Serviços Públicos, com o Procedimento Operacional Padrão – POP.

INFORMES

Elaboração de Informes com proposição de melhorias às áreas técnicas do MAPA, baseadas em manifestações recebidas pela Plataforma Fala.BR e nas informações disponíveis na Carta de Serviços do MAPA, possibilitando posterior avaliação se determinada Carta encontra-se nos padrões adequados.

ELABORAÇÃO DE ATOS NORMATIVOS

Participação na edição da Portaria nº 34, de 10 de março de 2021, que aprovou o regulamento relativo aos procedimentos de acesso e tratamento de informações e documentos no âmbito do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

MODELO DE MATURIDADE EM OUVIDORIA PÚBLICA

Participação no Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública - MMOuP, ainda não concluído, desenvolvido pela Controladoria-Geral da União, para apoiar o processo de melhoria continuada na gestão das unidades de ouvidoria pública. O MMOuP é um instrumento de referência para os gestores de Ouvidoria no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da unidade.

2022

MELHORIA DE
GESTÃO



ATENDIMENTO AOS PEDIDOS DE LAI

Exerce a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, em cumprimento ao estabelecido no inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

Assessora a dirigente máxima do Ministério nas decisões aos recursos de 2ª instância, por meio da elaboração de informação técnica.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

Exerce o monitoramento, atualização e preenchimento do Sistema de Transparência Ativa - STA.

AUTORIDADE DE MONITORAMENTO

Exerce as competências previstas no art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011.



CONSELHO DE USUÁRIOS

ENGAJAMENTO DE CONSELHEIROS

Promoção de campanhas publicitárias para o engajamento de conselheiros de serviços no sítio eletrônico oficial e nas redes sociais do MAPA.

AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Avaliação dos serviços "Solicitar registro de pescador amador categoria embarcada e desembarcada", por meio da disponibilização de enquete para os conselheiros de serviços públicos do MAPA e o público em geral.

PARTICIPAÇÃO EM COMISSÕES E COLEGIADOS

COMISSÃO PERMANENTE DE DOCUMENTOS SIGILOSOS

É responsável pela coordenação da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos - CPADS/MAPA, conforme competências estabelecidas na Portaria nº 264, de 19 de novembro de 2019 (alterada pela Portaria nº 238, de 20 de julho de 2020).

COMITÊ GESTOR DE DADOS ABERTOS

É responsável pela coordenação do Comitê Gestor de Dados Abertos - CGDA/MAPA, conforme competências estabelecidas na Portaria nº 305, de 23 de dezembro de 2019.

CANAIS DE ATENDIMENTO

• MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA E PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Plataforma Fala.BR
falabr.cgu.gov.br

• CANAIS DE APOIO À DENÚNCIAS



E-mail
ouvidoria@agro.gov.br

Correspondência ou atendimento presencial



Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento –
MAPA/OUVIDORIA
Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, 2º Andar,
Sala 245, CEP 70.043-900 – Brasília – Distrito Federal



WhatsApp
(61) 99696-1912
Dias/Horários de atendimento:
De segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 18h.



Telefone
(61) 3218-2089
Dias/Horários de atendimento:
De segunda à sexta-feira, exceto feriados, das 8h às 18h.

• FORMULÁRIO PARA REGISTRO DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO



Caso não tenha acesso à internet, o cidadão poderá comparecer a uma das unidades do MAPA, em Brasília ou nos estados, solicitar o preenchimento do formulário disponível no sítio eletrônico do Ministério e enviar para a Ouvidoria por meio de correspondência física ao seguinte endereço:

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento –
MAPA/OUVIDORIA
Esplanada dos Ministérios, Edifício Sede, Bloco D, 2º Andar,
Sala 245, CEP 70.043-900 – Brasília/Distrito Federal

MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

O presente relatório contempla os dados quantitativos das manifestações aportadas na Ouvidoria no ano de 2021, conforme as informações extraídas do "PAINEL RESOLVEU?"⁸. O total de manifestações tratadas no referido ano foi de 6.475. Além destas, foram encaminhadas 586 manifestações a outros órgãos, por competência, contabilizando o total 7.061.

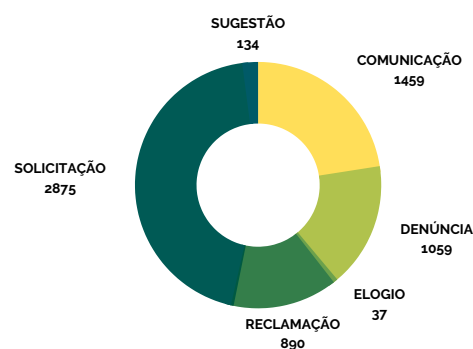
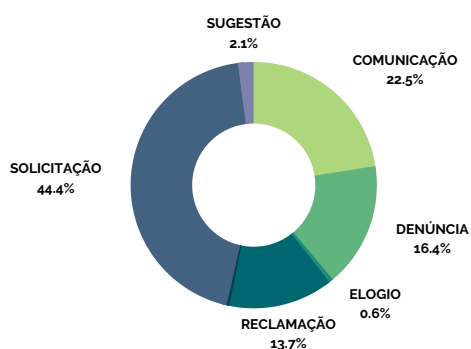
A Tabela e os Gráficos apresentam respectivamente o total das manifestações recebidas mensalmente e o comparativo por tipo de manifestação. A partir desses dados, é possível constatar que o tipo de manifestação mais demandada no exercício de 2021 foi a Solicitação de providências, conforme se verifica a seguir:

Acesse o Fluxo de Tratamento de Manifestações:

Clique [aqui](#) ou Aponte a câmera do celular para o código abaixo:



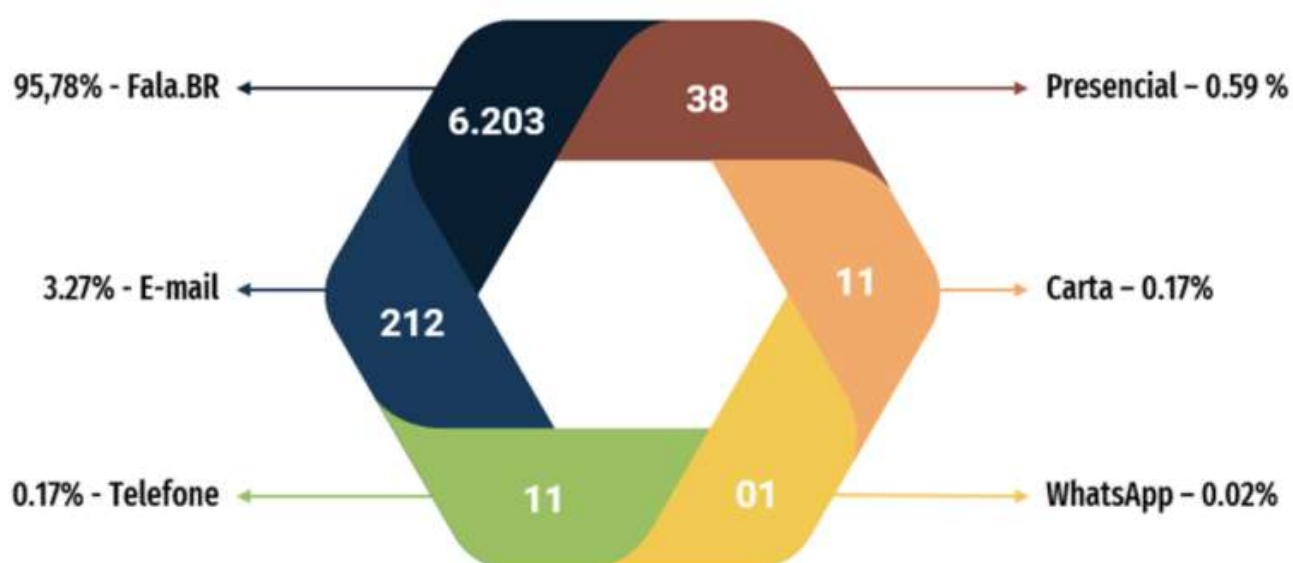
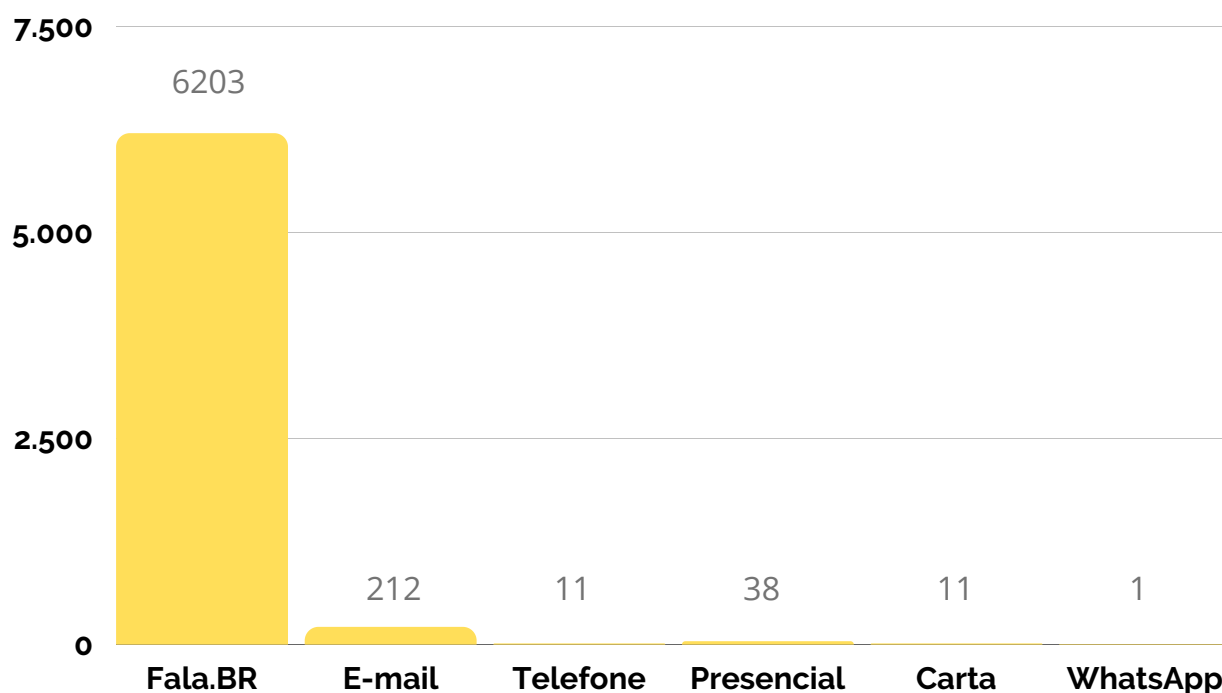
TIPO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
COMUNICAÇÃO	99	100	155	84	111	137	175	122	128	121	121	106	1.459	16%
DENÚNCIA	70	92	99	83	78	88	93	81	71	97	113	93	1.058	12%
ELOGIO	1	3	1	2	4	2	3	5	2	4	4	6	37	0,4%
RECLAMAÇÃO	60	99	86	75	68	101	65	77	61	78	62	58	890	10%
SIMPLIFIQUE	1	1	1	1	3	3	2	4	1	3	1	1	22	0,2%
SOLICITAÇÃO	193	280	341	246	287	318	241	274	203	169	169	154	2.875	32%
SUGESTÃO	20	7	10	8	10	12	18	13	8	16	7	5	134	1%
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	141	195	244	250	265	208	212	219	229	232	231	154	2.580	28%
TOTAL	585	777	937	749	826	869	809	795	703	720	708	577	9.055	100%



8. <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/cidadao/painel-resolveu-1> - [Link de Acesso](#)

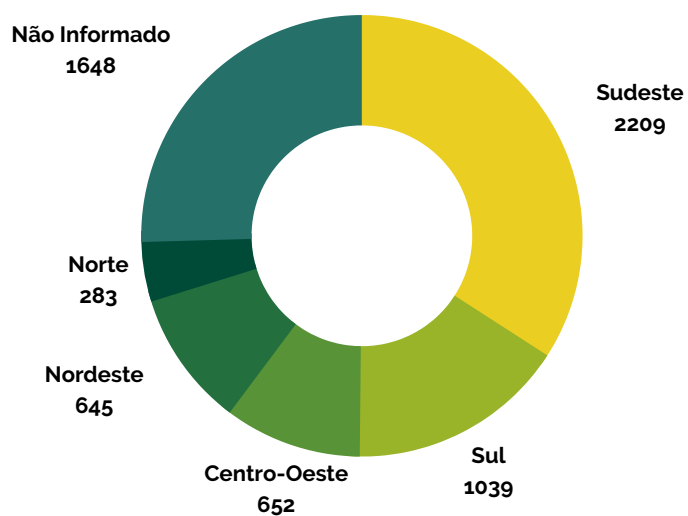
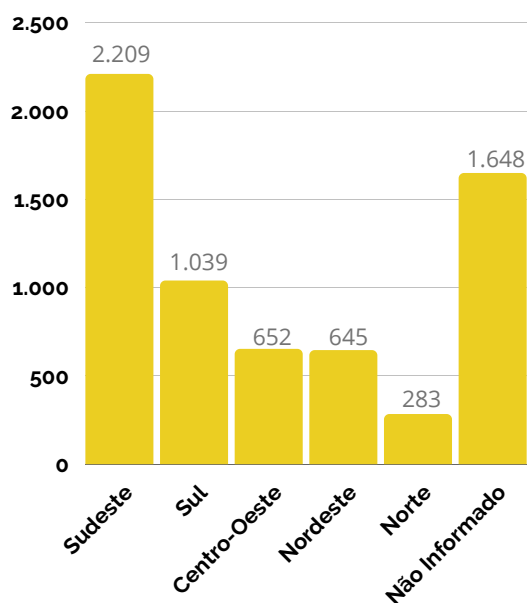
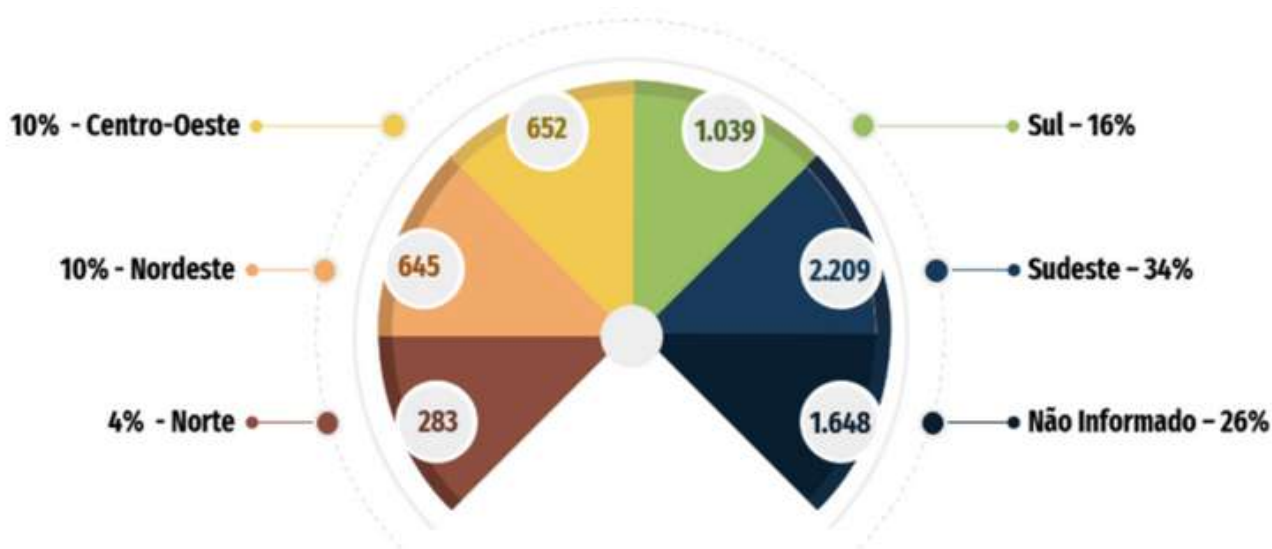
• CANAIS DE ENTRADA

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



• DISTRIBUIÇÃO POR REGIÃO

Os gráficos a seguir apresentam o volume de registros de demandas por participação nacional recebidas pela Ouvidoria/MAPA no ano de 2021:

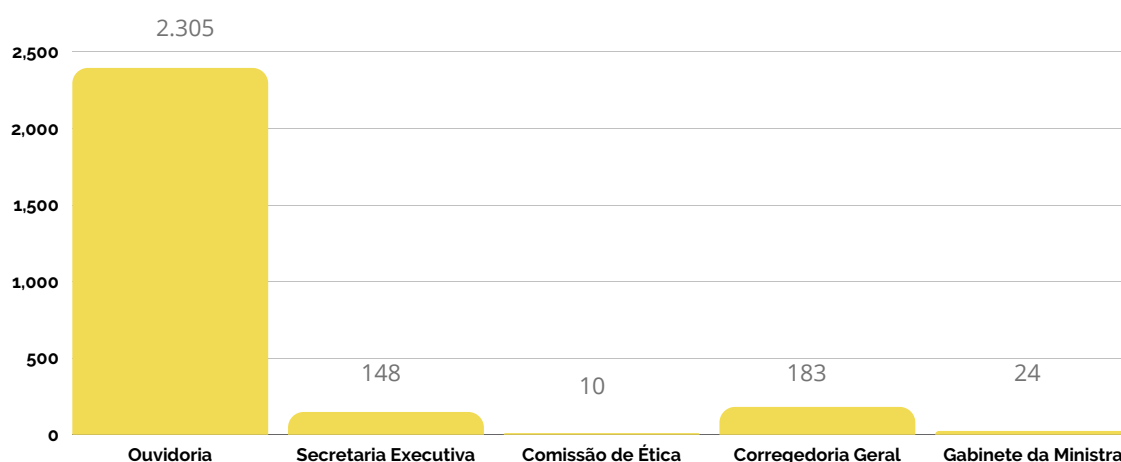


• ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA

O quadro a seguir, apresenta o quantitativo de manifestações recebidas no decorrer do ano de 2021, perfazendo um total de 2.670 manifestações encaminhadas às unidades que assistem diretamente a Autoridade Máxima do MAPA:

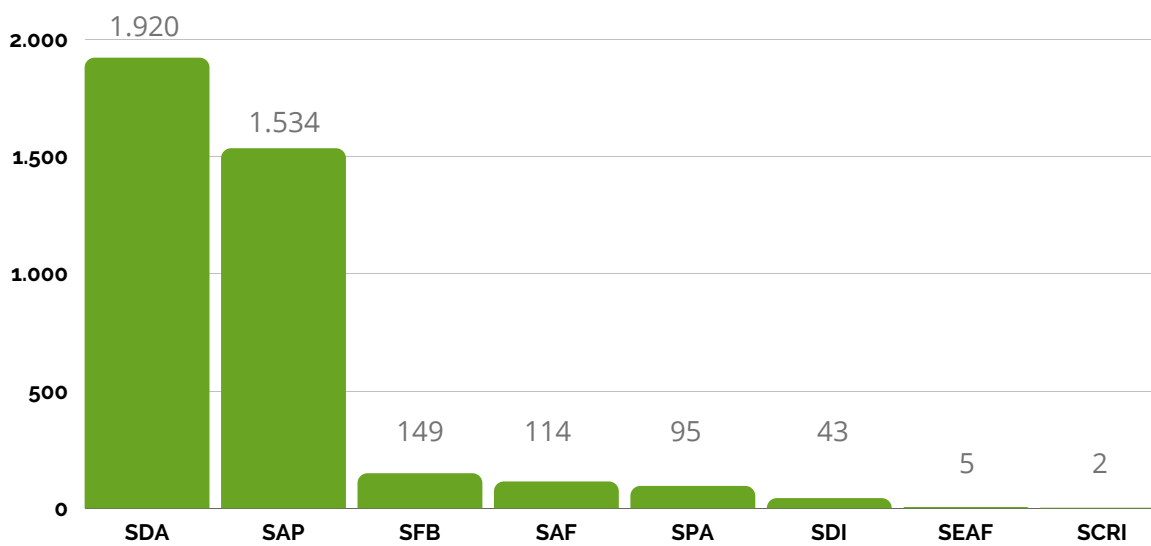
ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA DIRETA E IMEDIATA	QTDE	%
Ouvidoria/AECI	2.305	86%
Secretaria Executiva - SE	148	6%
Comissão de Ética	10	0%
Corregedoria - CORREG	183	7%
Gabinete da Ministra	24	1%
TOTAL	2.670	100%

É importante ressaltar, o trabalho de análise preliminar desenvolvido pela equipe técnica da Ouvidoria, o que tornou possível finalizar 2.305 manifestações, representando em termos percentuais, 35,5% do total de demandas aportadas no MAPA no último exercício. Por meio dessa atuação, a Ouvidoria impediu que manifestações sem materialidades, de competências alheias, em duplicidades, com ausências de complementação de informações, requerimentos administrativos e consultas diversas fossem encaminhadas às unidades técnicas do MAPA ou tratadas como demandas de ouvidoria.



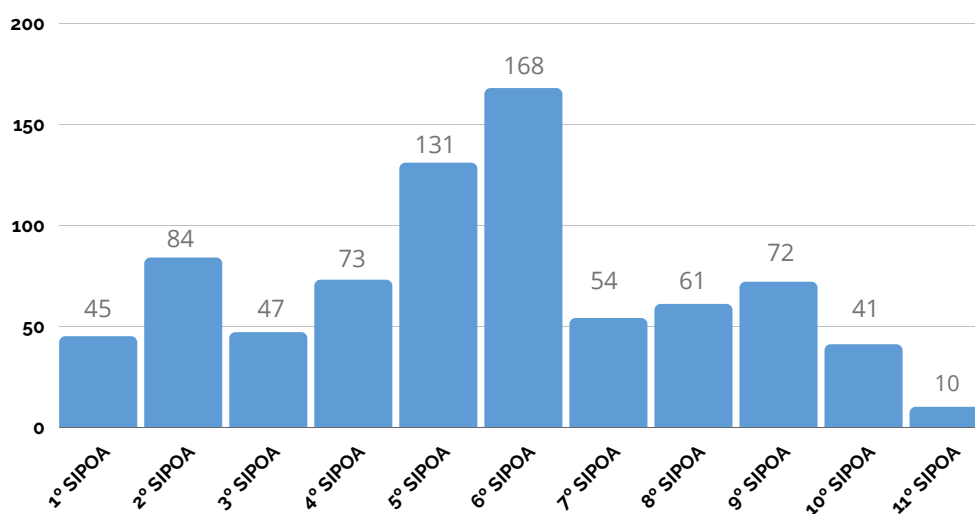
• ÓRGÃOS ESPECÍFICOS SINGULARES

Observa-se no gráfico abaixo que a Ouvidoria recebeu e encaminhou às Secretarias finalísticas do Mapa o total de 3.862 manifestações, sendo a Secretaria de Aquicultura e Pesca - SAP a Unidade Administrativa que mais demandada pelos usuários.



• SERVIÇOS DE INSPEÇÃO DE PRODUTOS DE ORIGEM ANIMAL

Destaca-se a seguir, a distribuição de manifestações, no âmbito dos Serviços de Inspeção de Produtos de Origem Animal – SIPOA's, cujo montante total perfaz 786 demandas:



• UNIDADES DESCENTRALIZADAS

O quadro abaixo retrata o quantitativo de demandas encaminhadas às Unidades Descentralizadas, cujo o conteúdo versava sobre assuntos administrativos de competência das Superintendências Federais de Agricultura, somando-se 41 manifestações:

UNIDADE	QNTD	%
SFA/AL	1	2,4%
SFA/AM	3	7,3%
SFA/BA	3	7,3%
SFA/CE	2	4,9%
SFA/DF	1	2,4%
SFA/GO	3	7,3%
SFA/MA	1	2,4%
SFA/MG	4	9,8%
SFA/MT	1	2,4%
SFA/PA	2	4,9%
SFA/PE	1	2,4%
SFA/PI	1	2,4%
SFA/PR	3	7,3%
SFA/RJ	3	7,3%
SFA/RS	3	7,3%
SFA/SC	5	12,2%
SFA/SP	4	9,8%
TOTAL	41	100%

• DEMANDAS RELACIONADAS AOS SERVIÇOS DO MAPA

A Ouvidoria busca classificar as manifestações recebidas com base nos serviços constantes da Carta de Serviços do Usuário do Mapa⁹, em atenção aos incisos II e III do art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Dessa forma, identificou-se que no ano de 2021 foram aportadas na Ouvidoria um total de 1.623 manifestações, cujo serviço mais demandado é afeto à Secretaria de Aquicultura e Pesca, conforme demonstrado na tabela a seguir:

DEMANDAS POR SERVIÇOS EXISTENTES NA CARTA	UNIDADE	QNTD
Solicitar Registro de Pescador Amador (categoria embarcada)	SAP	1.393
Inscrever Imóvel Rural no Cadastro Ambiental Rural (CAR)	SFB	126
Solicitar Registro de Pescador Profissional (RGP – Pescador Profissional) (RGP)	SAP	28
Obter Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (DAP)	SAF	24
Cadastrar-se no Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF)	SAF	10
Solicitar o cancelamento da Licença de Pescador Profissional no Registro Geral da Atividade Pesqueira - RGP	SAP	10
Solicitar Registro de Pescador Amador (categoria desembarcada)	SAP	5
CVI EUA - Solicitar Certificado Internacional para viajar com seu cão ou gato para os Estados Unidos	SDA	4
Certificar Entidades e Técnicos para concessão de crédito fundiário (CET)	SAF	2
CVI Canadá - Solicitar Certificado Internacional para viajar com seu cão ou gato para o Canadá	SDA	2
CVI Japão - Solicitar Certificado Internacional para viajar com seu cão ou gato para o Japão	SDA	2
CVI Uruguai - Solicitar Certificado Internacional para viajar com seu cão ou gato para o Uruguai	SDA	2
Obter registro junto ao Cadastro Geral de Classificação do MAPA (CGC)	SDA	2
Requerer autorização de importação de produtos de origem animal	SDA	2
Consultar informações da inspeção de produtos de origem animal de estados e municípios cadastrados no e-SISBI	SDA	1
Consultar mapa de estações meteorológicas	SDI	1
CVI Argentina - Solicitar Certificado Internacional para viajar com seu cão ou gato para a Argentina	SDA	1

9. <https://www.gov.br/agricultura/pt-br/acesso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos> - [Link de Acesso](#)

Habilitar produtor rural para recebimento de indenização do governo federal em virtude de sacrifício de animais acometidos por doença	SDA	1
Obter cadastro de médico veterinário para vacinação contra brucelose (PNCEBT)	SDA	1
Obter habilitação para atuar no Programa Nacional de Controle e Erradicação da Brucelose e Tuberculose Animal na realização de exames de diagnóstico e na certificação de propriedade livres	SDA	1
Obter o Certificado Sanitário de Compartimento Avícola	SDA	1
Obter registro de estabelecimento de bebidas, fermentados acéticos, vinhos e derivados da uva e do vinho	SDA	1
Obter registro de estabelecimentos de produtos de origem animal	SDA	1
Obter Selo Arte para Produtos Artesanais	SDI	1
Solicitar autorização para ingresso na Rede CAF	SAF	1
TOTAL	-	1.623

LEGENDA:

SAP - SECRETARIA DE AQUICULTURA E PESCA

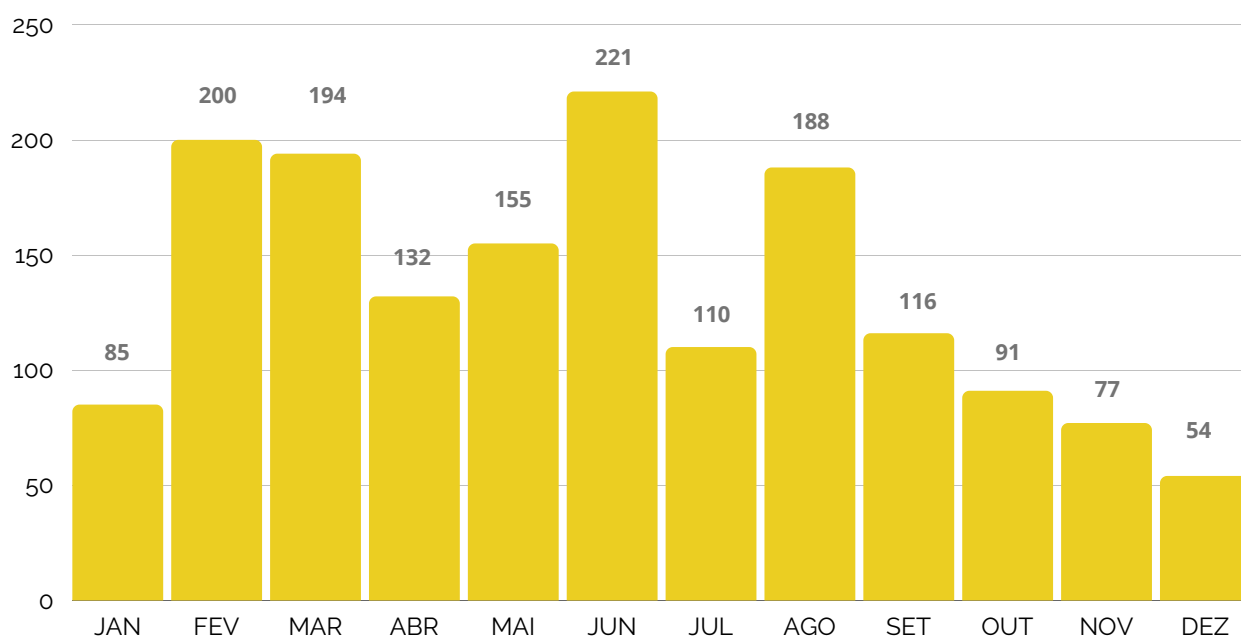
SDA - SECRETARIA DE DEFESA AGROPECUÁRIA

SAF - SECRETARIA DE AGRICULTURA FAMILIAR E COOPERATIVISMO

SFB - SERVIÇO FLORESTAL BRASILEIRO

SDI - SECRETARIA DE INOVAÇÃO, DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL E IRRIGAÇÃO

No Gráfico seguinte, é possível identificar o número mensal das referidas manifestações, relacionadas aos serviços prestados pelo MAPA:



PESQUISA DE SATISFAÇÃO - OUVIDORIA

Com o objetivo de promover a melhoria da qualidade do atendimento prestado pelo órgão, a Administração Pública deve oferecer a transparência indispensável para abrir caminho para a sua avaliação pela sociedade.

Nesse sentido, a fim de avaliar a satisfação do usuário de serviços públicos, a Plataforma Fala.BR disponibiliza ao cidadão, sempre ao final do atendimento da sua manifestação, pesquisa, que visa avaliar a resolutividade da demanda pelo órgão e o atendimento prestado por parte da Ouvidoria, podendo o cidadão aferir a qualidade da resposta e o prazo de atendimento.

Em vista disso, no ano de 2021 foram respondidas 531 pesquisas, segundo informações extraídas do "PAINEL RESOLVEU?"¹⁰

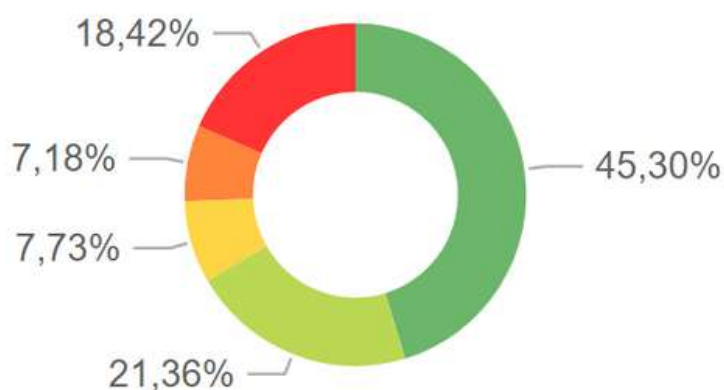
Quanto à satisfação no atendimento, 66,85% responderam que estão "Satisfeito" ou "Muito Satisfeito" com o atendimento prestado pela Ouvidoria, 25,80% estão "Insatisfeito" ou "Muito Insatisfeito" e 7,34% responderam como "Regular".

SATISFAÇÃO (Você está satisfeito (a) com o atendimento prestado?)



67%

Satisfação Média



Resposta :

5 😄 Muito Satisfeito

4 😊 Satisfeito

3 😐 Regular

2 😞 Insatisfeito

1 😡 Muito Insatisfeito

TOTAL DE RESPOSTAS **543**

10. Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/> - dados extraídos em 03/03/2022

• MÉDIA DE RESOLUTIVIDADE

A resolutividade das manifestações atendidas pelo MAPA é aferida a partir das respostas apresentadas pelos cidadãos na pesquisa de satisfação. Assim, destaca-se que 54% dos cidadãos que responderam à pesquisa declararam que sua demanda foi atendida integralmente, 18% parcialmente e 27% disseram que a demanda não foi atendida.

RESOLUTIVIDADE (A sua demanda foi resolvida?)



Sim

54%



Parcialmente

18%



Não

28%

TOTAL DE RESPOSTAS **543**

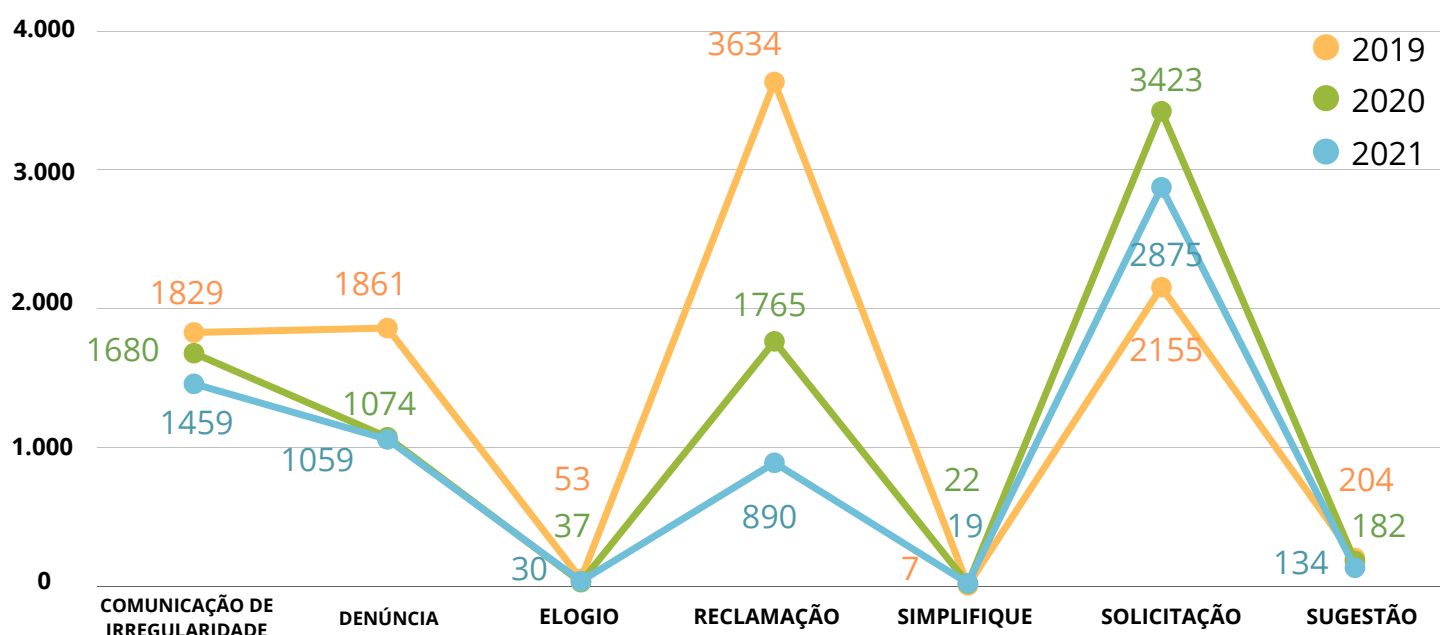
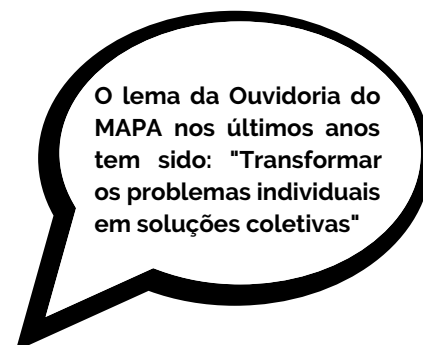
• TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO

Em relação ao tempo médio de atendimento às manifestações, no ano de 2020, foram registradas 8.174, sendo 7.996 respondidas no tempo médio de 22,47 dias, e 178 arquivadas, ficando 100% das manifestações "Dentro do Prazo" e 0% "Fora do Prazo". No ano de 2021, foram registradas 6.475, sendo 6.174 respondidas no tempo médio de 16,07 dias e 297 arquivadas, ficando 100% das manifestações "Dentro do Prazo", vejamos:

2020				
	Respondidas 7.996	Tempo Médio 22,47 dias	Em Tratamento 0	Arquivadas 178
2021				
	Respondidas 6.174	Tempo Médio 17,51 dias	Em Tratamento 04	Arquivadas 297

MAPA COMPARATIVO DE QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES DOS ÚLTIMOS 3 ANOS

2019	2020	2021
Total de manifestações	Total de manifestações	Total de manifestações
9.748	8.174	6.475
Tempo médio de resposta	Tempo médio de resposta	Tempo médio de resposta
29,62	22,77	17,51
Satisfação Média	Satisfação Média	Satisfação Média
52,17%	70,06%	65,05%



VISÃO GERAL DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2021

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES: 6.475

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 17,51 DIAS

RANKING DE ÓRGÃOS MAIS DEMANDANDOS: 14º/317

ANÁLISE GERENCIAL

RECLAMAÇÃO SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS EM 2021 - (890)

SERVIÇOS PRESTADOS	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO	ÁREA
<ul style="list-style-type: none"> Registro de Pescador Amador (categoria embarcada/desembarcada): <ul style="list-style-type: none"> - Sistema não reconhece pagamento da GRU; - Indisponibilidade da carteira definitiva - Dificuldade para impressão da carteira de pescador - Dificuldade para emitir a GRU no Sistema - Dificuldade para se cadastrar no sistema Registro de Pescador Profissional – RGP: <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade de utilização do SISRGP 4.0 - Dificuldade para Recadastramento no SISRGP 4.0 - Renovação de Carteira de Pesca Profissional 	1.059	433	48,7%	-59,12%	SAP
<ul style="list-style-type: none"> Vigilância Agropecuária Internacional: <ul style="list-style-type: none"> - Atrasos/demora na atuação do servidor - Demora na liberação da LPCO - Mercadoria Parada/Apreendida Certificado Veterinário Internacional - CVI: <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade para emissão do documento presencialmente - Não conseguir acessar o serviço via sistema Estabelecimentos de produtos de origem animal, vegetal, agropecuário e veterinário: <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade na emissão de documento via sistema - Estabelecimento sem registro Laboratórios: <ul style="list-style-type: none"> - Problemas com laboratórios credenciados - Dificuldade no registro de laboratórios 	151	113	12,7%	-25%	SDA
<ul style="list-style-type: none"> Sistemas (SEI, SIPEAGRO, SIGSIF, TIFácil) <ul style="list-style-type: none"> - Ausência de resposta do canal disponibilizado ao usuário - Sistema de difícil acesso/ Dificuldade do usuário para atualizar informações - Indisponibilidade do Sistema 	50	36	4%	-28%	DTI
<ul style="list-style-type: none"> Garantia Safra <ul style="list-style-type: none"> - Desbloqueio do benefício - Pagamento do benefício Programa de Garantia de Atividade Agropecuária - PROAGRO <ul style="list-style-type: none"> - Demora na Análise de Processo Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar - PRONAF <ul style="list-style-type: none"> - Disponibilização de recursos 	37	21	2,4%	-43,25%	SPA
<ul style="list-style-type: none"> Cadastro Ambiental Rural (CAR) <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades para alterar/corriger/cancelar - Dificuldade para sincronização dos dados no SICAR - Regularização no SICAR Dados Abertos <ul style="list-style-type: none"> - Atualização de informações disponíveis no sistema de Dados Abertos - Sincronização dos dados no sistema 	31	25	2,8%	-20%	SFB
Encerrados pela Ouvidoria: Falta de materialidade; Falta de complementação; Duplicidade; Encaminhada a outro órgão; Consulta; Requerimento ou Representação.	320	169	19%	-47,18%	OUV
Outros Assuntos	117	93	10,4%	- 20,51%	MAPA

SOLICITAÇÃO SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS EM 2021 - (2.875)

SERVIÇOS PRESTADOS	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO	ÁREA
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Pescador Amador (categoria embarcada/desembarcada) <ul style="list-style-type: none"> - Sistema não reconhece pagamento da GRU - Indisponibilidade da carteira definitiva - Dificuldade para impressão da carteira de pescador - Dificuldade para emitir a GRU no Sistema - Dificuldade para se cadastrar no sistema • Registro de Pescador Profissional – RGP <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldade de utilização do SISRGP 4.0 - Dificuldade para Recadastramento no SISRGP 4.0 - Dificuldade para renovar o registro de Pescador Profissional 	1.407	972	33,8%	-30,91%	SAP
<ul style="list-style-type: none"> • Vigilância Agropecuária Internacional <ul style="list-style-type: none"> - Atraso na liberação de carga - Liberação da LPCO - Liberação de mercadoria parada/apreendida • Estabelecimentos / Produtos de origem animal, vegetal, agropecuário e veterinário <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação de orientações para a emissão de documentos - Solicitação de orientações para realizar o registro de estabelecimento - Necessidade de adequação da legislação da defesa agropecuária • CVI - Certificado Veterinário Internacional <ul style="list-style-type: none"> - Solicita orientações para emissão de documento - Solicita adequações e melhorias do serviço • Sistemas utilizados na defesa agropecuária (SIPEAGRO, SIGSIF, RENASEM e e-SISBI) <ul style="list-style-type: none"> - Solicitação de orientações para atualização de informações de registro no sistema - Solicita orientações de como efetuar o cadastro no sistema de difícil acesso 	349	106	3,7%	-69,62%	SDA
<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro Ambiental Rural (CAR) <ul style="list-style-type: none"> - Dificuldades para alterar/corriger/cancelar - Atualização de informações do CAR no SICAR - Dificuldade para sincronização dos dados no SICAR - Regularização no SICAR • SICAR - Sistema de Cadastro Ambiental Rural: <ul style="list-style-type: none"> - Não conseguir acessar o serviço - Sincronização dos dados no sistema 	162	116	4,0%	-28,39%	SFB
<p>Encerrados pela Ouvidoria: Falta de materialidade; Falta de complementação; Duplicidade; Encaminhada a outro órgão; Consulta; Requerimento ou Representação.</p>	1.091	1.576	54,8%	44,45%	OUV
<ul style="list-style-type: none"> • Outros Assuntos 	414	105	3,7%	-74,63%	MAPA

**COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE / DENÚNCIA EM GRANDES NÚMEROS EM 2021
(2.517)**

TOTAIS	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO
Encerrados (Falta de materialidade; Falta de complementação; Duplicidade; Encaminhada a outro órgão; Consulta; Requerimento ou Representação).	706	490	19%	-30,59%
Demandas Internas de Solução Administrativa	136	33	1%	-75,73%
Atividades de Fiscalização	1.455	1.649	66%	13,33%
Serviço Prestado	232	153	6%	-34%
Infrações Cometidas por Agentes Públicos e Pessoas Jurídicas	225	192	8%	-14,66%

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE / DENÚNCIA EM SERVIÇOS PRESTADOS EM 2021 - (153)

SERVIÇOS PRESTADOS	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO	ÁREA
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de Pescador Amador (categoria embarcada/desembarcada) - Sistema não reconhece pagamento da GRU - Indisponibilidade da carteira definitiva - Dificuldade para impressão da carteira de pescador - Dificuldade para emitir a GRU no Sistema - Dificuldade para se cadastrar no sistema • Registro de Pescador Profissional – RGP - Dificuldade de utilização do SISRGP 4.0 - Dificuldade para Recadastramento no SISRGP 4.0 - Não conseguir acessar o serviço 	140	48	31,4%	-65,71%	SAP
<ul style="list-style-type: none"> • Vigilância Agropecuária Internacional - Atrasos/demora na atuação do servidor - Demora na liberação da LPCO - Mercadoria Parada/Apreendida • Estabelecimentos / Produtos de origem animal, vegetal, agropecuário e veterinário - Dificuldade na emissão de documento via sistema - Estabelecimento sem registro • CVI - Certificado Veterinário Internacional - Não conseguir emitir o documento • Sistemas utilizados na defesa agropecuária (SIPEAGRO, SIGSIF, RENASEM e e-SISBI) - Ausência de resposta do canal disponibilizado ao usuário - Sistema de difícil acesso - Dificuldade do usuário para atualizar informações - Indisponibilidade do Sistema 	22	45	29,4%	104,54%	SDA
<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos: - Acesso/registro de aposentadoria e pensão - Acesso à ficha financeira - Recebimento de pensão • Sistemas (SEI, SIPEAGRO, TIFácil): - Ausência de resposta do canal disponibilizado ao usuário - Sistema de difícil acesso - Dificuldade do usuário para atualizar informações - Indisponibilidade do Sistema • COVID-19 - Descumprimento de Medidas de Segurança - Falta de Álcool Gel nas dependências do MAPA - Não observância às Normas Legais - Negligência com a higienização e manutenção - Ponto eletrônico 	136	30	19,6%	-77,94%	SE
<ul style="list-style-type: none"> • Outros Assuntos 	350	30	19,6%	-91,42%	MAPA

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE / DENÚNCIA EM ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO EM 2021 - (1.649)

ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO	ÁREA
<ul style="list-style-type: none"> • Fabricação e Comercialização Irregular/Clandestina: - De Agrotóxicos e Afins, Alimentação Animal, Insumos Agrícolas; Insumos Agropecuários; Produtos de Origem Animal; Produtos de Origem Vegetal; Bebidas, Vinhos e Derivados; Produtos Veterinários; e Sementes e Mudanças. • Adulteração e Fraudes em: - Produtos Agrícolas; Agropecuários; Agrotóxicos e Afins; Alimentação Animal; Bebidas, Vinhos e Derivados; Produtos de Origem Animal; Produtos Orgânicos; Produtos de Origem Vegetal; e Produtos Veterinários. • Armazenamento Irregular: - De Insumos Agrícolas; Agropecuários; Agrotóxicos e Afins; Produtos de Origem Animal; Produtos de Origem Vegetal; e Sementes e Mudanças. • Rotulagem em desacordo com as normas: - De produtos para Alimentação Animal; Bebidas, Vinhos e Derivados; Produtos de Origem Animal; Produtos de Origem Vegetal; Produção Orgânica; e Produtos Veterinários. • Aviação Agrícola: - Aeronaves sem Registro; - Aplicação Ilegal de Agrotóxicos; - Pulverização em Descumprimento as Normas Legais. 	1.412	1.524	92,4%	7,93%	SDA
<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalização de Políticas Públicas: Falso Agricultor: - Cadastro Nacional da Agricultura Familiar - CAF Cobrança indevida para emissão: - DAP - Emissão de documento Fraude/Emissão: - Programa de Garantia de Atividade Agropecuária - PROAGRO - Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar - PRONAF - Garantia Safra Fraude/Falso Pescador: - Registro Geral da Atividade Pesqueira Fraude/Emissão: - Cadastro Ambiental Rural (CAR): 	92	101	6,1%	9,78%	SAF/SPA/SAP/SFB
Outros Assuntos	43	24	1,5%	-44,18%	MAPA

COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADE / DENÚNCIA EM 2021 - (192)

INFRAÇÕES COMETIDAS POR AGENTES PÚBLICOS E PESSOAS JURÍDICAS - CONFORME ART. 20 PORTARIA MAPA Nº403 DE 21/02/2022	QUANTITATIVO 2020	QUANTITATIVO 2021	PERCENTUAL 2021	PERCENTUAL COMPARATIVO	ÁREA DE APURAÇÃO
Atos de corrupção em geral praticados por agentes públicos do Mapa	26	8	4,2%	-69,23%	CORREGEDORIA
Nepotismo	4	1	0,5%	-75%	CG INTEGRIDADE
Desvio de conduta ética	32	8	4,2%	-75%	COMISSÃO ÉTICA
Infrações disciplinares de servidor, incluindo assédio sexual e moral	181	167	87,0%	-7,73%	CORREGEDORIA
Prática de ato lesivo por pessoa jurídica	6	8	4,2%	33,33%	CORREGEDORIA

DETALHAMENTO DAS INFRAÇÕES	QUANTITATIVO	PERCENTUAL	ÁREAS MAIS DEMANDADAS
Assédio Moral	42	22%	SDA
Falta de zelo e dedicação as atribuições do cargo	30	16%	SDA
Abuso de autoridade	17	9%	SDA
Valer-se do cargo para lograr proveito pessoal ou de outrem, em detrimento da dignidade da função pública	11	6%	SDA
Descumprir as normas legais e regulamentares	10	5%	SDA
Receber propina, comissão, presente ou vantagem de qualquer espécie, em razão de suas atribuições	8	4%	SDA
Recebimento ou solicitação de qualquer vantagem indevida por parte de agentes públicos do Mapa	7	4%	SDA
Falta de Presteza no atendimento	7	4%	SDA
Excesso de poder na fiscalização	6	3%	SDA
Conflito de interesses	6	3%	SDA
Financiar, custear, patrocinar ou de qualquer modo subvencionar a prática dos atos ilícitos previstos nesta Lei 1.2846/13	5	3%	SDA
Não desempenhar plenamente as atribuições do vínculo funcional	5	3%	SDA
Opor resistência injustificada ao andamento de documento e processo ou execução de serviço	4	2%	SFA/MG - SDI - SDA
Falta de Urbanidade	4	2%	SDA
Utilizar pessoal ou recursos materiais da repartição em serviços ou atividades particulares	3	2%	SFA/AL
Exigências abusivas por parte dos fiscais	2	1%	SDA
Falta de assiduidade	2	1%	SDA
Assédio Sexual	2	1%	SFA/PR - SDA
Inassiduidade habitual	2	1%	SDA
Ausentar-se do serviço durante o expediente, sem prévia autorização do chefe imediato	2	1%	SDA
Utilizar-se de interposta pessoa física ou jurídica para ocultar ou dissimular seus reais interesses ou a identidade dos beneficiários dos atos praticados	2	1%	SFA/AP - SDA
Nepotismo	1	1%	SAP
Outros	14	7%	MAPA

ANÁLISE DOS PROBLEMAS RECORRENTES

Dentre outras atividades, cabe à Ouvidoria realizar o monitoramento do cumprimento dos padrões estabelecidos na Carta de Serviços ao Usuário, por meio das informações oriundas de manifestações, avaliações de satisfação e outros meios de coleta de dados, além de atuar em coordenação com os gestores de serviços na elaboração e atualização da referida carta.

Em vista disso, mensalmente, a equipe da Unidade Setorial de Ouvidoria do MAPA realiza análise técnica e consulta às planilhas de controle de manifestações, com o intuito de localizar manifestações recorrentes ou possíveis falhas em determinado serviço ofertado pelo MAPA, para, a partir desse levantamento, chegar a um diagnóstico e sugerir melhorias.

Dessa maneira, foram realizados 09 (nove) Informes ao longo do ano de 2021, pelos quais foram apresentados diagnósticos quanto à possíveis falhas, propostas de melhorias na prestação dos serviços ofertados e sugestões de atualização da Carta de Serviços ao Usuário do MAPA, nas seguintes áreas e assuntos:

INFORMES

TEMAS	DIAGNÓSTICO	MELHORIAS PROPOSTAS
<p>Informe I</p> <p>Dificuldades nos serviços prestados pelas unidades VIGIAGRO (portos, aeroportos e aduaneiras).</p>	<p>Aumento significativo nas reclamações quanto à falta de servidores para atendimento nas unidades de Vigilância Agropecuária, para tanto, foi apresentado recorte de 15 (quinze) manifestações relacionadas ao tema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adoção de medidas administrativas a fim de suprir a falta de servidores públicos ou de mão de obra nos Portos em que havia tal falha, de acordo com a movimentação expressiva ou expectativa de movimentação; • Caso houvesse necessidade, que realizasse a remoção, localização ou distribuição de servidores para as unidades e • Revisão da carga horária dos servidores no Aeroporto de Guarulhos/SP.
<p>Informe II</p> <p>Condutas disciplinares dos servidores.</p>	<p>Em março de 2021, com base nas manifestações recebidas entre janeiro e dezembro de 2020, cujo conteúdo versava sobre irregularidades disciplinares praticadas por servidores públicos do MAPA, foi disponibilizada planilha à Corregedoria do MAPA contendo as manifestações que foram encaminhadas naquele ano com temas relacionados às condutas dos servidores, objetivando dar amplo conhecimento e contribuir na busca de soluções quanto à conscientização e prevenção de irregularidades disciplinares.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Foi sugerido o oferecimento aos agentes públicos do Mapa, cursos preventivos e educativos sobre proibições e deveres relacionados à conduta disciplinar.

INFORMES

Informe III

Comercialização de ração a granel e produção de comidas caseiras.

Considerando as orientações do Ofício Circular nº 39/2020/DI POA/SDA, que padronizou o entendimento sobre venda a retalho de produtos destinados à alimentação animal em casas agropecuárias, atacadistas e varejistas, e no Ofício Circular 05/2021/DIPOA, que esclareceu os questionamentos referentes ao disposto na Portaria nº 196, de 08 de janeiro de 2021, a respeito dos níveis de classificação de risco de atividades econômicas dependentes de atos públicos de liberação sob a responsabilidade da Secretaria de Defesa Agropecuária, verificou-se o desconhecimento por parte dos usuários dos serviços públicos à respeito dos entendimentos do MAPA, devido à enorme quantidade de manifestações recebidas sobre os assunto.

- Sugeriu-se a elaboração de material informativo (banner, vídeo, cartilha virtual) com a utilização de linguagem cidadã, a ser divulgado na página oficial do Mapa e em suas mídias sociais, versando sobre a comercialização de alimentação animal a granel ou a retalho, e a produção de alimentação animal em cozinhas caseiras e industriais.

Informe IV

Fiscalização na comercialização de sementes e mudas.

Foi possível identificar que parte dos usuários do serviço público desconhecem as competências dos órgãos públicos para fiscalizar empresas que comercializam sementes e mudas nas esferas federais, estaduais, distritais e municipais.

- Sugeriu-se a criação de materiais informativos (banner, vídeo, cartilha virtual) utilizando a linguagem cidadã para fácil compreensão, podendo ser disponibilizada através da página oficial do Mapa e nas mídias sociais, no sentido de orientar aos usuários sobre quais situações abrangem a esfera federal, estadual ou distrital na fiscalização do comércio de sementes e mudas.

INFORMES

Informe V

Atualização de informações da Carta de Serviços ao Usuário: "Emitir a Declaração de Aptidão do PRONAF (DAP)".

Observou-se o desconhecimento por parte dos usuários públicos acerca das normativas relacionadas à possibilidade de solicitação prévia das prefeituras municipais para integrarem a rede emissora do Cadastro Nacional da Agricultura Familiar – CAF, quando implementado, analisou-se o contido na Carta de Serviços "Emitir a Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP)"; observou-se que, na referida página, não constavam as informações relativas à substituição da DAP pelo CAF e a possibilidade de solicitação das prefeituras municipais para integrarem a rede emissora, quando concluída sua implementação.

- Inclusão da informação que, em virtude do Decreto nº 9.064 de 31 de maio de 2017, implementação do CAF, será possível o credenciamento das prefeituras municipais que possuam interesse em integrar a rede emissora do referido Cadastro;
- Fornecimento das orientações necessárias para que essas prefeituras possam fazer a prévia solicitação, disponibilizando e-mail ou telefone para contato no caso de eventuais dúvidas e para encaminhar a referida solicitação;
- Que as informações supracitadas sejam igualmente atualizadas na página do serviço "Cadastrar-se no Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF)";
- Criação de um link redirecionando o cidadão que estiver na página do serviço "Emitir a Declaração de Aptidão ao Pronaf (DAP)" ao serviço "Cadastrar-se no Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF)", para que aqueles que busquem maiores informações, possam obter detalhes sobre o referido serviço.

Informe VI

Criação de serviço relacionado à importação de produtos de origem animal autorizados sem finalidade comercial, para ingresso em bagagem de viajantes e consumo próprio.

Possibilidade de formulação de um novo serviço com vistas à garantia da aderência aos direitos previstos na Lei nº 13.460, de 2017, conforme diretrizes estabelecidas na Portaria CGU nº 581, de 2021. Portanto, tendo em vista que a equipe técnica da Ouvidoria não identificou na Carta de Serviços ao Usuário do MAPA um serviço relacionado à importação de produtos de origem animal autorizados, sem finalidade comercial, para ingresso em bagagem de viajantes e consumo próprio.

- Sugeriu-se aos gestores da área responsável pela Vigilância Agropecuária Internacional do MAPA, a criação do serviço relacionado à importação de origem animal autorizados sem finalidade comercial, para ingresso em bagagem de viajantes e consumo próprio, a partir das orientações constantes na Instrução Normativa nº 11, publicada em Maio de 2019, a fim de contribuir na busca de soluções para o aperfeiçoamento da prestação do serviço público.

INFORMES

Informe VII

Atualização de informações da Carta de Serviços ao Usuário: "Obter Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (DAP)".

Tendo em vista as informações disponíveis na Carta de Serviços do MAPA, relacionadas ao serviço reclamado pelos cidadãos demandantes: "Obter Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (DAP)", observou-se que, embora conste na referida página informação relativa à gratuidade do serviço ao cidadão, entende-se que, devido ao elevado número de manifestações aportadas nesta Ouvidoria, que versam acerca de cobrança de taxas, por sindicatos, para emissão da Declaração de Aptidão ao Pronaf – DAP, a referida informação carecia de maior visibilidade e divulgação.

- Dar ampla divulgação à gratuidade da emissão da DAP, por outros meios, visando coibir tal prática por algumas entidades, e, para que o cidadão comum possa tomar conhecimento com maior facilidade, como: através de programa na rádio; propaganda em emissoras de televisão; matérias em programas, canais rurais e páginas da internet; entre outros;
- Orientação quanto aos casos em que há possibilidade de cobrança de taxas relativas à prestação do serviço pelos órgãos e entidades, caso existam, e, em quais casos é proibida a cobrança;
- Disponibilização de telefone, além do e-mail já disponibilizado, para contato no caso de eventuais dúvidas;
- Atualização das informações supracitadas, igualmente, na página do serviço "Cadastrar-se no Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF)".

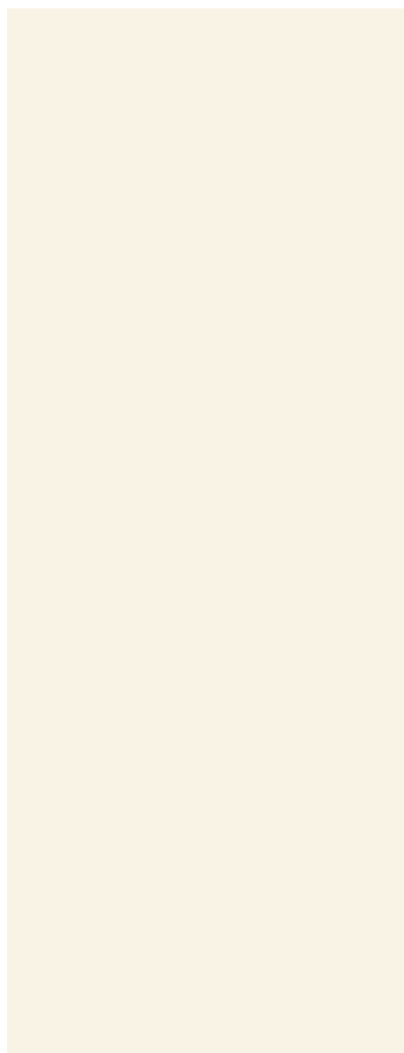
Informe VIII

Atualização de informações da Carta de Serviços ao Usuário: "Habilitar produtor rural para recebimento de indenização do governo federal em virtude de sacrifício de animais acometidos por doença".

Fora localizada manifestação cujo conteúdo versa sobre andamento de requerimento realizado no Portal Gov.BR, referente ao serviço "Habilitar produtor rural para recebimento de indenização do governo federal em virtude de sacrifício de animais acometidos por doença", a partir dessa manifestação a equipe da Ouvidoria procedeu à análise das informações disponibilizadas tanto na Carta de Serviços, bem como na página em que o cidadão realiza a referida habilitação.

- Somente gerar o número de protocolo após o término do preenchimento dos dados necessários para o encaminhamento do requerimento.
- Indicação, no sistema, das informações referentes ao status do requerimento, de forma que deixe claro ao usuário que não basta apenas gerar o número de protocolo, mas que deverá ser concluído o preenchimento das informações solicitadas para que o requerimento seja apreciado pela área, podendo, inclusive, apresentar a indicação de "Pendência" em substituição à expressão "Responder" que atualmente consta, e ainda atualização das opções

INFORMES



“Concluídas”, “Em andamento”, “Pendentes para você” e “Avaliação pendente”, de maneira que não causem dúvidas ao cidadão em relação ao andamento de seu requerimento.

- Criação de um link redirecionando o usuário para um passo a passo que contenha orientações sobre como utilizar o sistema, desde a criação da solicitação até o acompanhamento de sua conclusão, no qual possa facilitar o preenchimento das informações solicitadas ao abrir o requerimento do serviço, de modo que o cidadão consiga finalizar sua solicitação.
- Caso entenda ser inviável a criação do link acima, sugere-se a inclusão, na página do referido serviço, de maiores informações que instruem o cidadão ao correto preenchimento da solicitação em questão, principalmente nos pontos que geram dúvidas.

Informe IX

Atualização do prazo de atendimento dos serviços relacionados à LPCO constantes da Carta de Serviços ao Usuário do MAPA.

Após análise das informações referentes aos referidos serviços, constantes da Carta, relacionados à LPCO, com as manifestações recebidas pela Ouvidoria sobre o assunto, identificou-se a necessidade de adequação e atualização das informações referentes ao prazo de atendimento do serviço prestado.

- A indicação e atualização, na descrição dos serviços da Carta, relacionados ao tema objeto deste informe, disponível no portal Gov.br, do tempo de duração de cada etapa e, ao final, apontar em “Outras Informações” quanto tempo total leva para a prestação do serviço, no sentido de munir o usuário de informações prévias acerca do tempo aproximado que o serviço demanda e, assim, evitar reclamações e expectativas que não correspondam à realidade.

CONSELHO DE USUÁRIOS

O Conselho de Usuários de Serviços públicos é uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços.

A gestão dos Conselhos de Usuários dos serviços públicos é de responsabilidade da Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. Com a finalidade de engajar conselheiros foi criado um espaço virtual na página da Ouvidoria, onde constam disponibilizadas as informações e orientações relacionadas ao Conselho de Usuários.

Assim, o cidadão terá acesso fácil e rápido às publicações voltadas ao conselho, tais como: Conselheiros, Chamamento Público, Legislação Aplicável e Relatórios

gov.br Governo Federal

Órgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entrar

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

O que você procura?

Canais de Atendimento > Ouvidoria > Conselho de Usuários

CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos constituem uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, conectando os usuários aos gestores responsáveis por cada serviço.

O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, e qualquer cidadão interessado pode se inscrever para participar na avaliação dos serviços públicos:

Para formação de um Conselho de Usuários de um Serviço Público é necessário se inscrever de forma voluntária na **Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos**. Uma pessoa pode voluntariar-se para auxiliar na melhoria de quantos serviços julgar conveniente, em um ou mais órgãos.

Veja o **passo a passo** para se inscrever na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos:

Para saber mais informações, clique **aqui** e acesse a página do Conselho de Usuários da Ouvidoria do Mapa



CONSELHEIRO



CHAMAMENTO PÚBLICO



LEGISLAÇÃO APLICÁVEL



RELATÓRIOS

• CHAMAMENTO PÚBLICO

Como estratégia para engajar conselheiros, a Ouvidoria do MAPA disponibiliza em sua página inicial um banner com o Chamamento Público, no qual consta um link de acesso direto à Plataforma do Conselho de Usuários.



Você é usuário dos serviços do MAPA?

Tem ideias para melhorar este serviço?

Seja um **CONSELHEIRO VOLUNTÁRIO** e contribua com soluções para o melhor atendimento às necessidades da população.

Qualquer pessoa pode inscrever-se e tornar-se conselheira, sugerir propostas de melhorias de serviços públicos, realizar e responder a pesquisas e expor as suas ideias diretamente aos gestores dos serviços.

Ouvidoria

ACESSE: conselho.de.usuarios.cgu.gov.br

Adicionalmente, a Ouvidoria em parceria com a Assessoria Especial de Comunicação Social – AECS têm divulgado o Chamamento Público nas redes sociais do MAPA, conforme destaques a seguir:



Instagram



mapa_brasil 🇧🇷 O #MapaBrasil convida os usuários dos serviços públicos a se tornarem conselheiros



Twitter



Facebook



Momento Agro

Ouçe o Podcast completo

Clique [aqui](#) ou Aponte a câmera do celular para o código abaixo:



Destaca-se ainda a atuação da Ouvidoria e a Assessoria Especial de Controle Interno – AECl junto aos dirigentes das Unidades Administrativas, na disseminação da importância da formação de Conselhos de Usuários para a avaliação, aperfeiçoamento e atualização dos serviços do MAPA.

• CONSELHEIROS

O Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento disponibiliza em sua Carta de Serviços o total de 225 serviços prestados pelo órgão. Atualmente, destes serviços prestados, o MAPA conta com o apoio de 171¹¹ conselheiros conforme distribuição a seguir:

LISTA DE SERVIÇOS DO MAPA	CONSELHEIROS
Todos serviços do órgão - (Conselheiros que optaram por avaliar todos os serviços do MAPA)	80
Inscrever Imóvel Rural no Cadastro Ambiental Rural	6
Cancelar registro de estabelecimentos produtores e comerciantes de material de multiplicação animal (MMA) sêmen e embriões	5
Habilitar Laticínios ou Cooperativas de leite no Programa Mais Leite Saudável	5
Obter autorização para importação sem fins comerciais de bebidas, fermentados acéticos, vinhos e derivados da uva e do vinho	4
Registrar estabelecimentos produtores e comerciantes de material de multiplicação animal (MMA) sêmen e embriões	4
Obter autorização de funcionamento para estabelecimentos que lidam com produtos destinados à alimentação animal.	3
Registrar agrotóxico para uso na agricultura orgânica	3
Solicitar Controvérsia de Atos Normativos da Secretaria de Defesa Agropecuária do MAPA	3
Credenciar Laboratório na Rede Nacional de Laboratórios Agropecuários do MAPA.	2
Habilitarse para emissão de Certificado de Inspeção Sanitária	2
Obter autorização de importação de animais, material genético e produtos de origem animal	2
Obter autorização para fabricação de produtos para alimentação animal com o uso de medicamentos de uso veterinário.	2
Renovar licença de estabelecimento importador, fabricante, manipulador e comercializador de produto de uso veterinário	2
Renovar registro de produto destinado à alimentação animal.	2
Apresentar demanda junto ao MAPA para assegurar o abastecimento durante o combate ao Coronavírus (COVID19)	1
Autorização prévia de importação de prod.veterinário destin. à entidade oficial/particular p/pesquisa,experimentação,programa oficial,análise laborat.	1

Autorizar registro de provas zootécnicas.	1
Cadastrar produtos para serem financiados pelo Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar Pronaf (Programa Mais Alimentos)	1
Cadastrar serviços de inspeção, estabelecimentos e produtos inspecionados no eSISBI	1
Cadastrarse no Cadastro Nacional da Agricultura Familiar (CAF)	1
Consultar boletins prognóstico climático (INMET, CPTEC/INPE, e FUNCEME)	1
Consultar informações da inspeção de produtos de origem animal de estados e municípios cadastrados no eSISBI	1
Credenciar empresa para realização de tratamento fitossanitário com fins quarentenários	1
CVI Paraguai Solicitar Certificado Internacional para viajar com seu cão ou gato para o Paraguai	1
CVI Venezuela Solicitar Certificado Internacional para viajar com seu cão ou gato para a Venezuela	1
Habilitar produtor rural para recebimento de indenização do governo federal em virtude de sacrifício de animais acometidos por doença	1
Habilitarse para emissão da Guia de Trânsito Animal	1
Homologar curso de classificadores de produtos de origem vegetal padronizados	1
Inscrever reprodutor doador de sêmen	1
Inscreverse no Curso de Identificação Macroscópica de Madeira	1
Notificar suspeita de doenças em animais	1
Obter autorização de importação de material vegetal sujeito a quarentena	1
Obter autorização prévia de importação de farmoquímico, destinado à fabricação de partida piloto de produtos de uso veterinário	1
Obter autorização prévia para importação de fertilizantes, inoculantes e corretivos	1
Obter cadastro de médico veterinário para vacinação contra brucelose	1
Obter certificação de importação de bebidas, fermentados acéticos, vinhos e derivados da uva e do vinho.	1
Obter certificação zootécnica para importação de material genético animal e animais vivos	1

Obter crédito Terra Brasil	1
Obter Declaração de Aptidão ao Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar	1
Obter financiamento para a cafeicultura	1
Obter licença para fabricação de produto veterinário exclusivamente para exportação	1
Obter o direito de praticar manejo sustentável de florestas públicas da União	1
Obter registro automático de bebidas, fermentados acéticos, vinhos e derivados da uva e do vinho	1
Obter registro de estabelecimento de bebidas, fermentados acéticos, vinhos e derivados da uva e do vinho	1
Obter registro junto ao Cadastro Geral de Classificação do MAPA	1
Peticionar documentos eletronicamente ao Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento	1
Receber autorização de comercialização para produtos destinados à alimentação animal	1
Receber monitoramento do MAPA como laboratório credenciado na Rede Nacional de Laboratórios Agropecuários	1
Registrar produto veterinário	1
Registrar produtos de uso veterinário de natureza farmacêutica	1
Renovar registro de estabelecimento fabricante, importador ou fracionador de alimentos para animais	1
Solicitar adesão de serviço de inspeção estadual, municipal e consórcio públicos municipais ao SISBIPOA	1
Solicitar alteração de certificado de inspeção de importação de bebidas, fermentados acéticos, vinhos e derivados da uva e do vinho emitido	1
Solicitar análise laboratorial de amostras florestais e de madeira	1
Solicitar atualização de Atos Normativos de acordo com os requisitos do Decreto nº 10.229, de 05 de fevereiro de 2020	1
Solicitar autorização para ingresso na Rede CAF	1
Solicitar laudos meteorológicos	1
Solicitar o Selo Nacional da Agricultura Familiar (SENAF)	1
Solicitar Registro de Pescador Amador (categoria embarcada)	1
Solicitar Registro de Pescador Profissional (RGP Pescador Profissional)	1

11. Fonte: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br> - dados extraídos em 18/03/2022

• AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO MAPA

A Ouvidoria realizou no período compreendido de 01/07/2021 a 31/08/2021 a primeira consulta na Plataforma de Conselho de Usuários de Serviço Público, que teve como objetivo avaliar os serviços: Solicitar registro de pescador amador (categoria embarcada) e Solicitar registro de pescador amador (categoria desembarcada).

Para mais informações:

Acesse o documento completo:

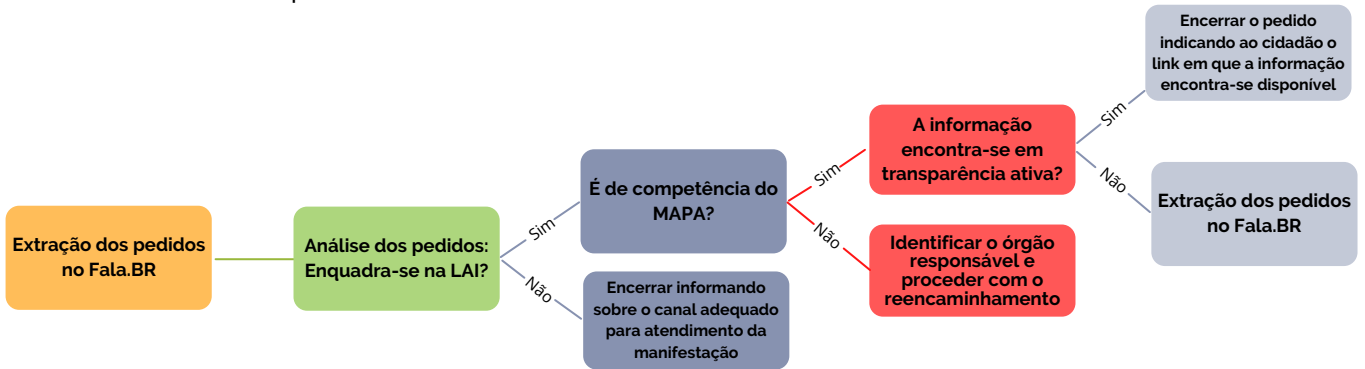
Clique [aqui](#) ou
Aponte a câmera
do celular para o
código abaixo:



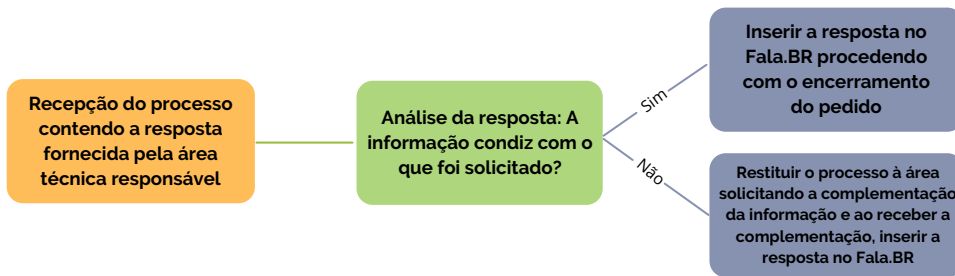
PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

• FLUXO DE TRATAMENTO DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

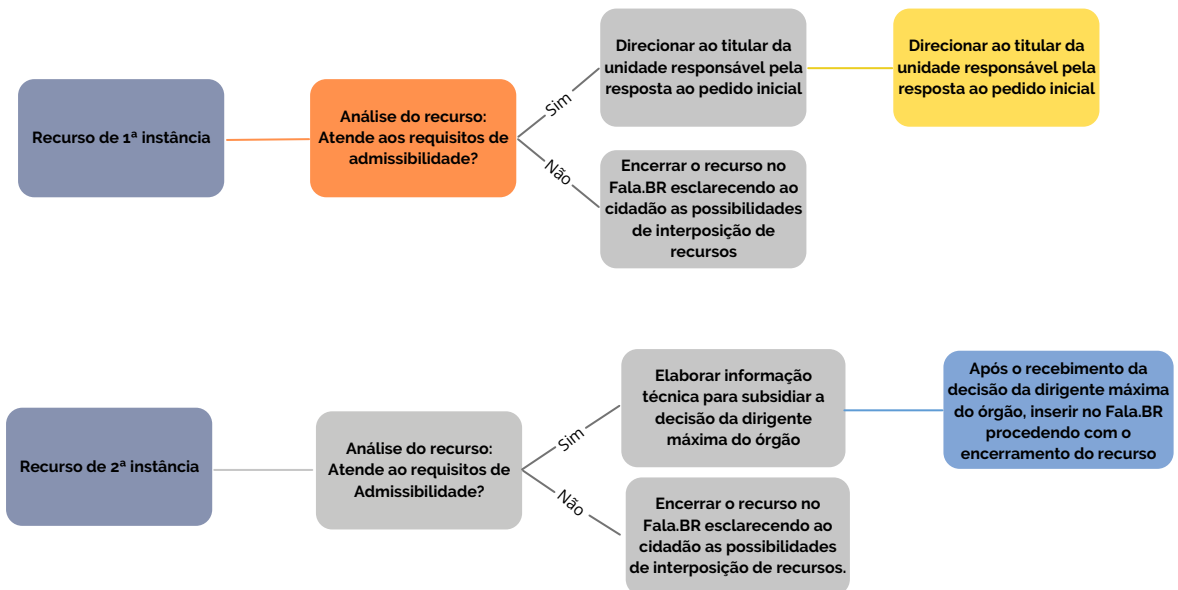
Etapa 1: Recebimento, análise e direcionamento



Etapa 2: Recebimento da resposta, análise e encerramento do pedido



Etapa 3: Análise e tratamento de recursos



• TRATAMENTO DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No ano de 2021, o SIC/OUV recebeu o total de 2.580 pedidos de acesso à informação, contabilizando uma média de 215 pedidos por mês, dos quais 207 foram analisados e redirecionados ao canal adequado ou ao órgão competente, por se tratarem de demandas de assuntos alheios às competências do MAPA, ou que não se enquadravam no escopo da Lei de Acesso à Informação - LAI.

QUADRO COMPARATIVO DE DEMANDAS DE ACESSO À INFORMAÇÃO DOS ÚLTIMOS 3 ANOS

2019	2020	2021
Total de pedidos recebidos	Total de pedidos recebidos	Total de pedidos recebidos
3.897	3.176	2.580
Tempo médio de resposta	Tempo médio de resposta	Tempo médio de resposta
11,52	12,71	10,74
Recursos de 1ª instância	Recursos de 1ª instância	Recursos de 1ª instância
332	290	166
Recursos de 2ª instância	Recursos de 2ª instância	Recursos de 2ª instância
54	71	39
Recursos de 3ª instância	Recursos de 3ª instância	Recursos de 3ª instância
17	25	25
Recursos de 4ª instância	Recursos de 4ª instância	Recursos de 4ª instância
2	9	2

VISÃO GERAL DOS PEDIDOS RECEBIDOS EM 2021



TOTAL DE PEDIDOS: 2.580

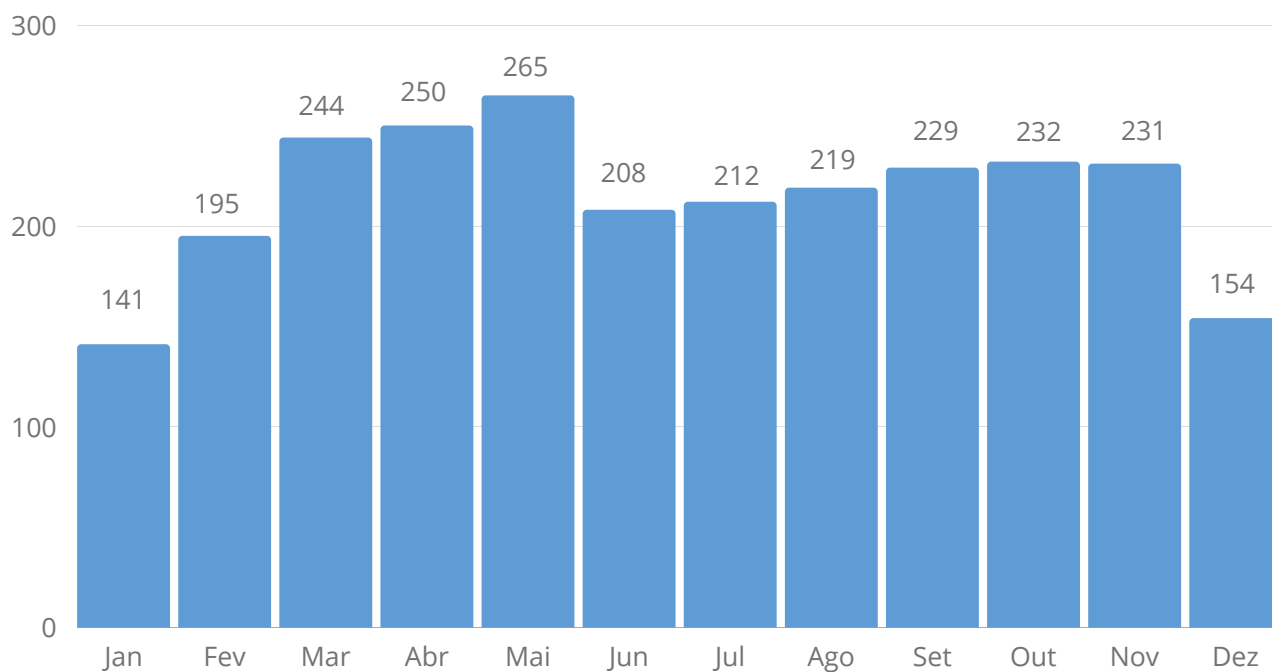


TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA: 10,74 DIAS



RANKING DE ÓRGÃOS MAIS DEMANDANDOS: 11º/306

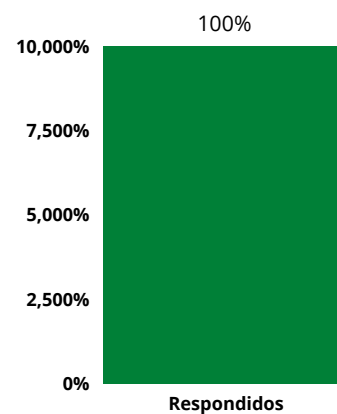
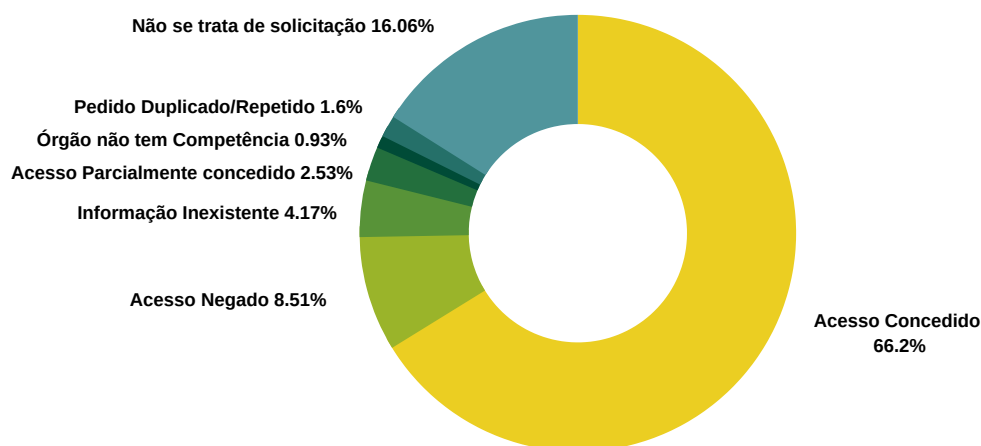
DISTRIBUIÇÃO DE PEDIDOS POR MÊS



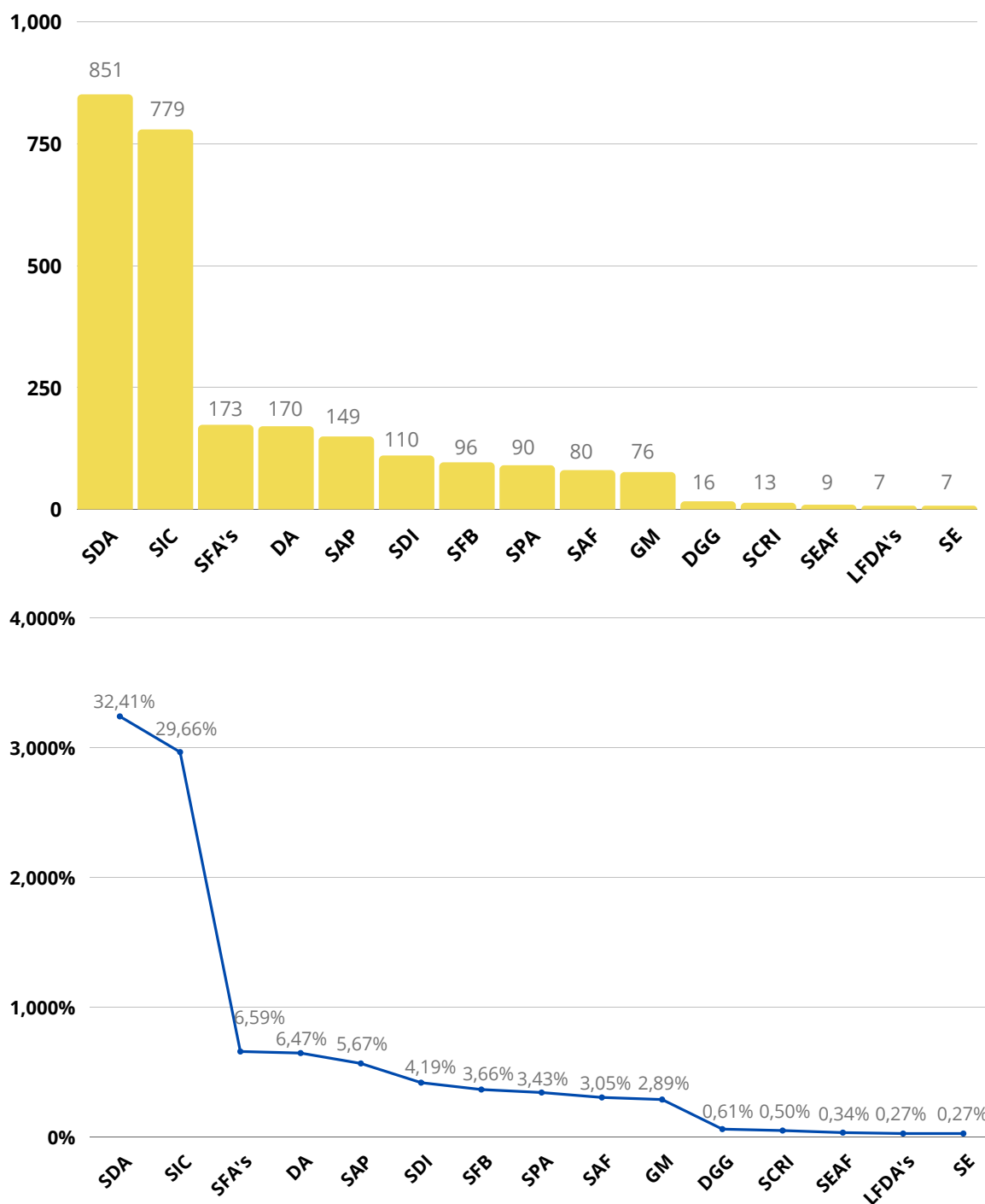
TOTAL DE PEDIDOS: 2.580

TIPO DE RESPOSTA AOS PEDIDOS

STATUS DOS PEDIDOS



• DISTRIBUIÇÃO DE PEDIDOS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA

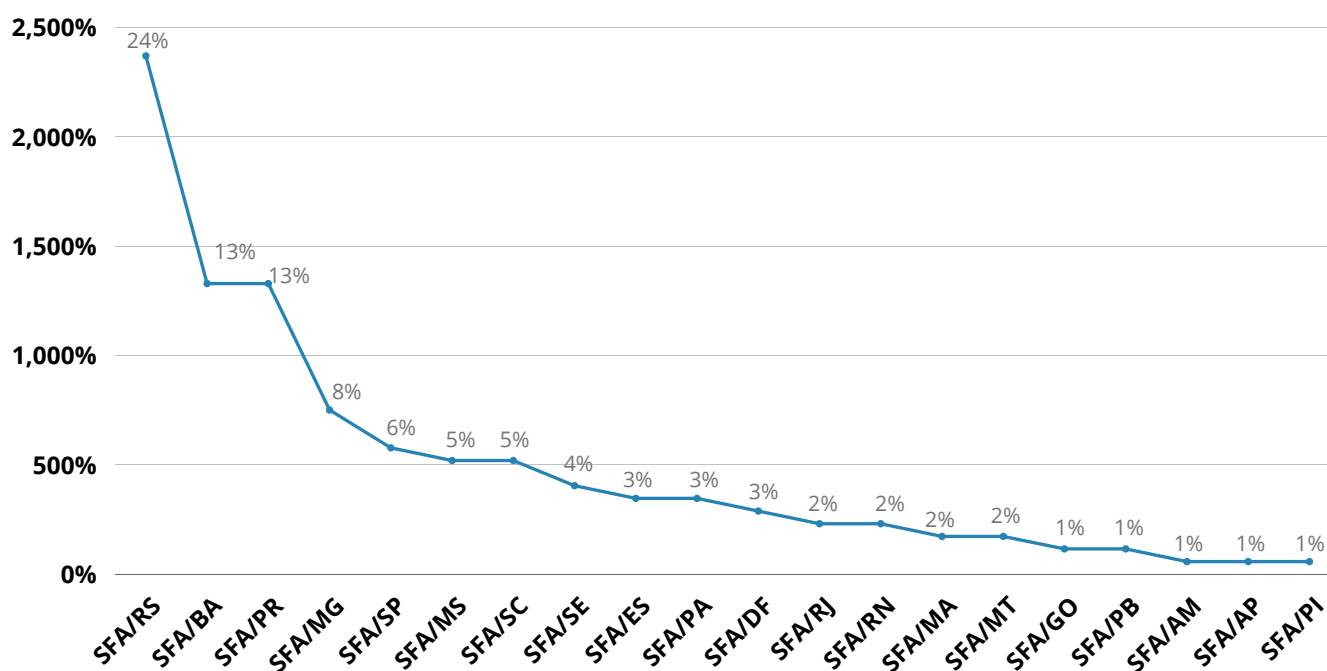
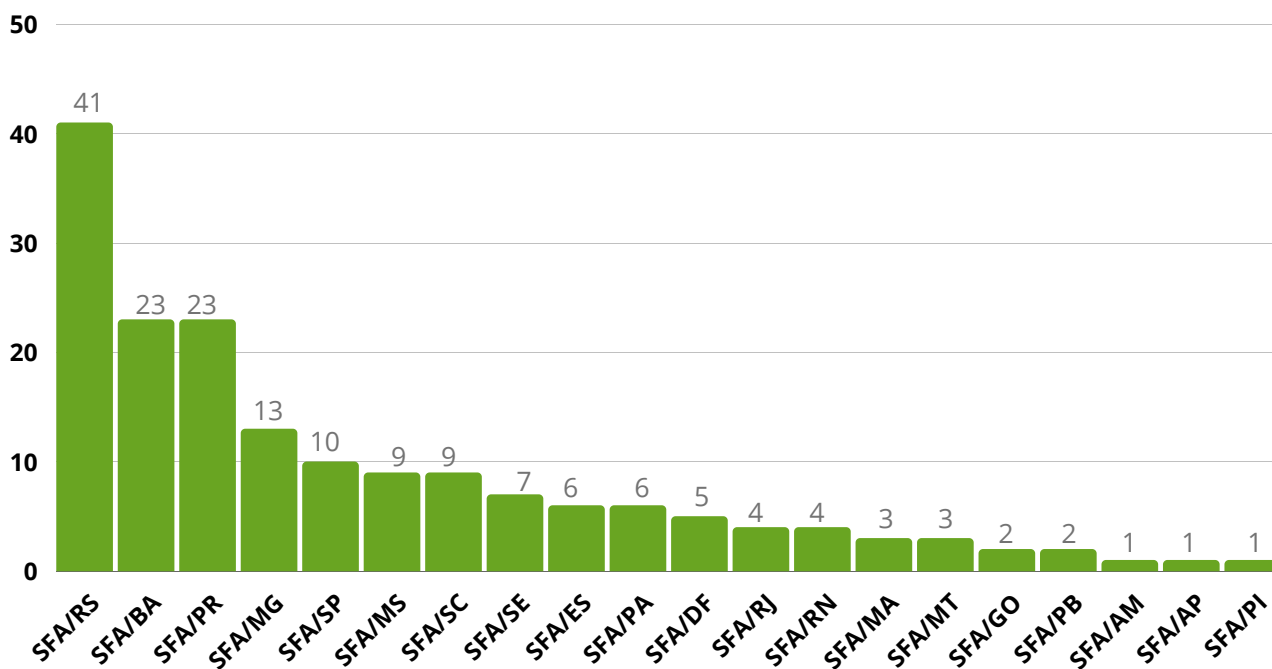


Legenda:

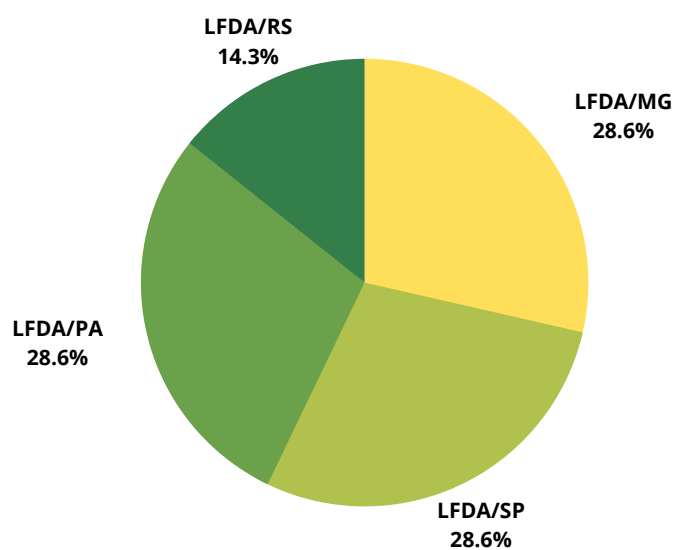
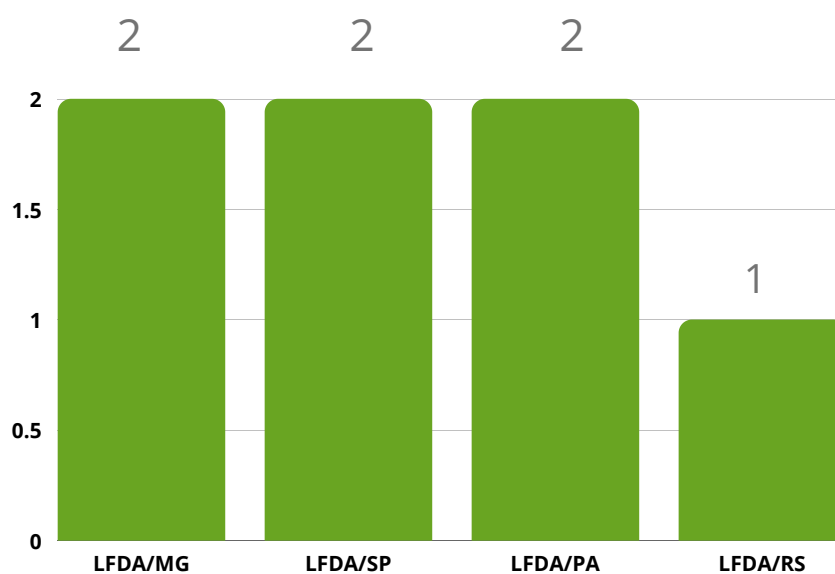
SDA - Secretaria de Defesa Agropecuária
 SIC - Serviço de Informação ao Cidadão - Ouvidoria
 SFA's - Superintendência Federal de Agricultura, Pecuária e Abastecimento
 DA - Departamento de Administração / Secretaria Executiva
 SAP - Secretaria de Aquicultura e Pesca
 SDI - Secretaria de Inovação, Desenvolvimento Sustentável e Irrigação

SFB- Serviço Florestal Brasileiro
 GM - Gabinete da Ministra
 DGG - Departamento de Governança de Gestão / Secretaria Executiva
 SCRI - Secretaria de Comércio de Relações Internacionais
 SEAF - Secretaria Especial de Assuntos Fundiários
 LFDA's - Laboratórios Federais de Defesa Agropecuária
 SE - Secretaria Executiva

• DISTRIBUIÇÃO POR SUPERINTENDÊNCIA FEDERAL DE AGRICULTURA - SFA'S

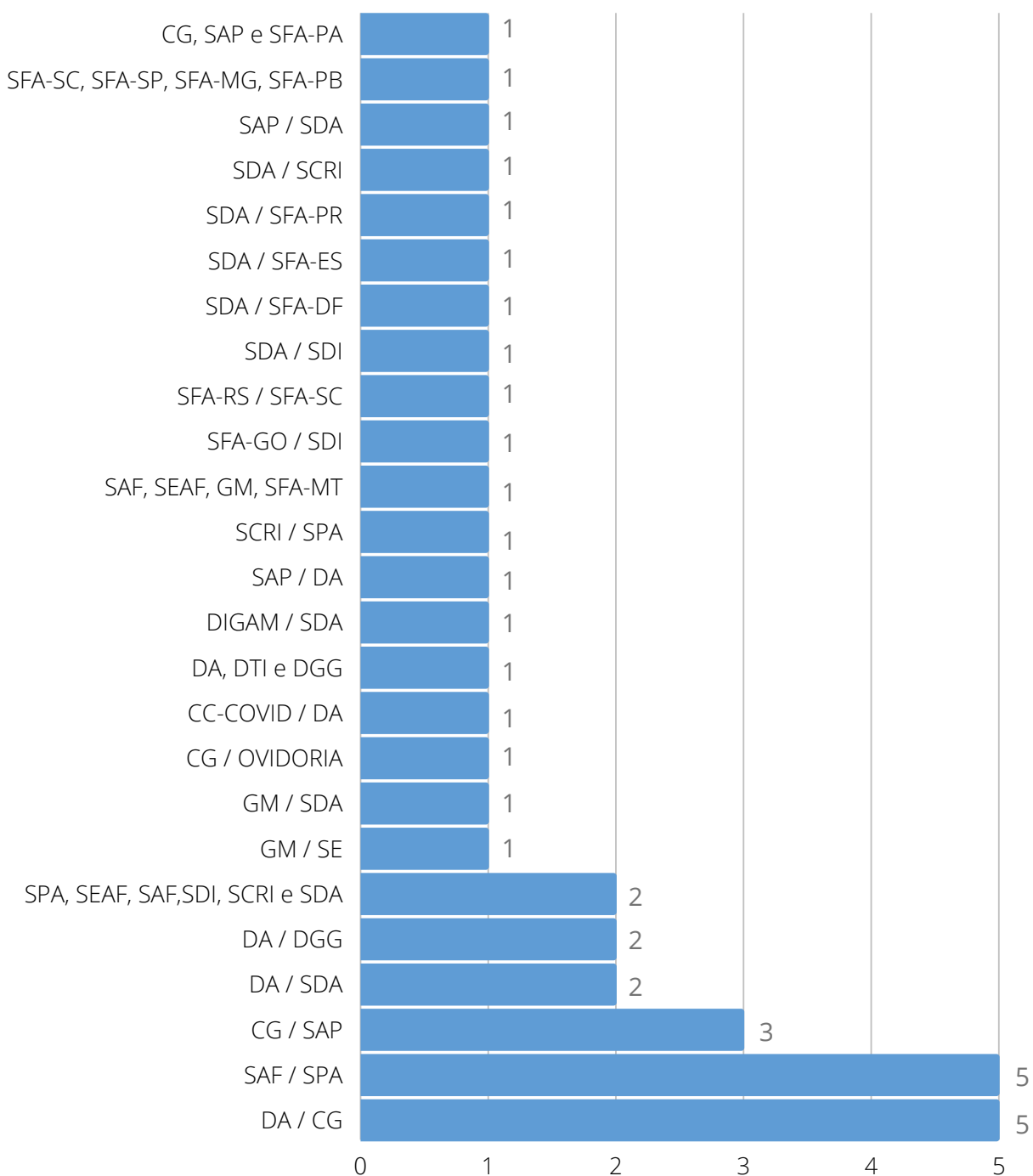


• DISTRIBUIÇÃO POR LABORATÓRIO FEDERAL DE DEFESA AGROPECUÁRIA - LFDA



• PEDIDOS TRAMITADOS PARA DUAS OU MAIS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

Para o fornecimento de uma resposta satisfatória ao usuário foi necessária a atuação de duas ou mais unidades, quantificando um total de 38 encaminhamentos do quantitativo total de pedidos recepcionados no exercício de 2021.



• PRINCIPAIS TEMAS:



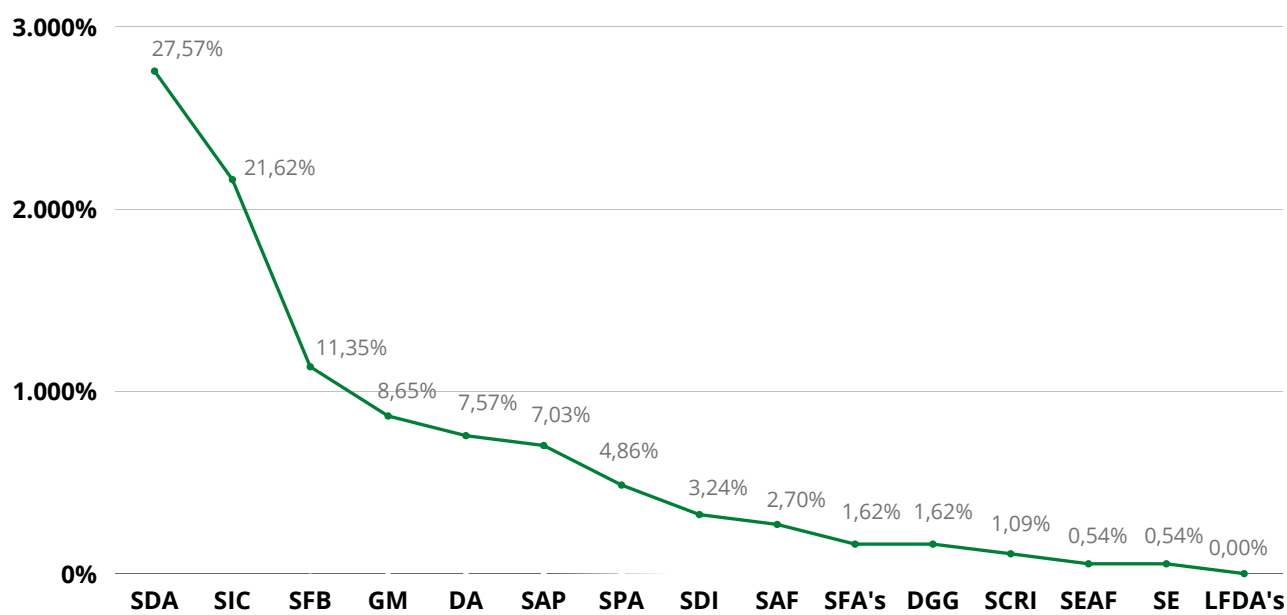
RECURSOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO

No ano de 2021, foram interpostos o total de 166 recursos em 1ª instância, direcionados aos titulares das Unidades Administrativas responsáveis pelo atendimento dos pedidos e, dentre esses, 39 resultaram em 2ª instância, direcionados à Autoridade Máxima do Órgão. Do total dos Recursos de 2ª Instância, 25 foram submetidos à CGU e, dentre esses, 2 foram direcionados à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, última instância recursal administrativa na análise de negativas de acesso à informação.

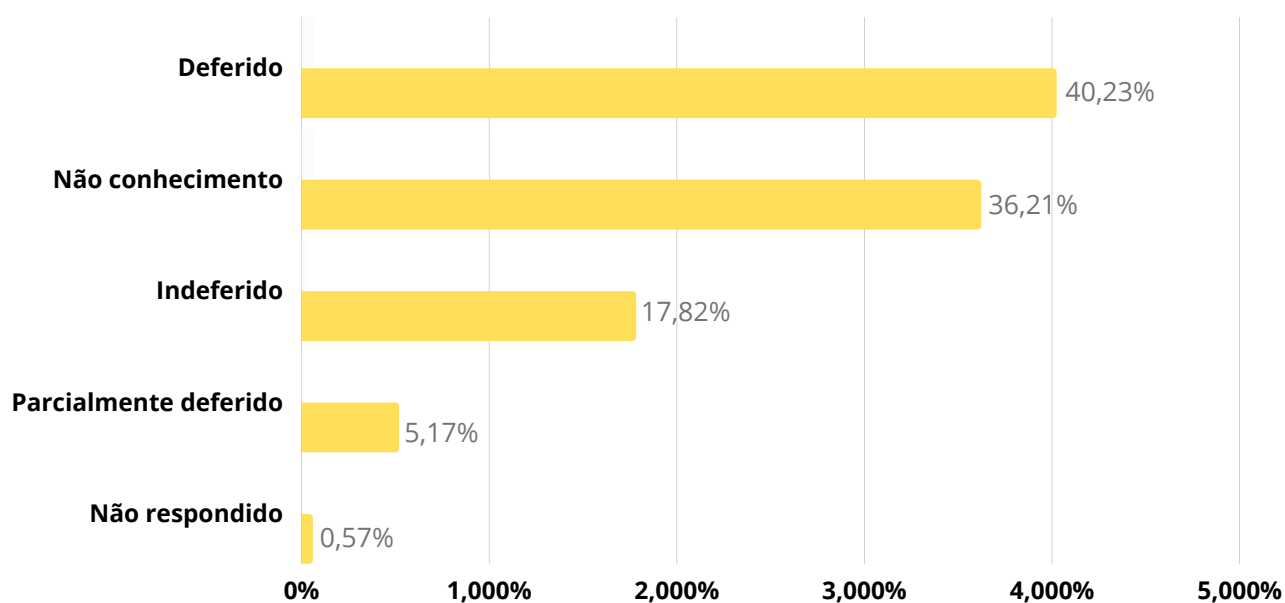


RECURSOS DE 1ª INSTÂNCIA

• DISTRIBUIÇÃO DE RECUSOS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA

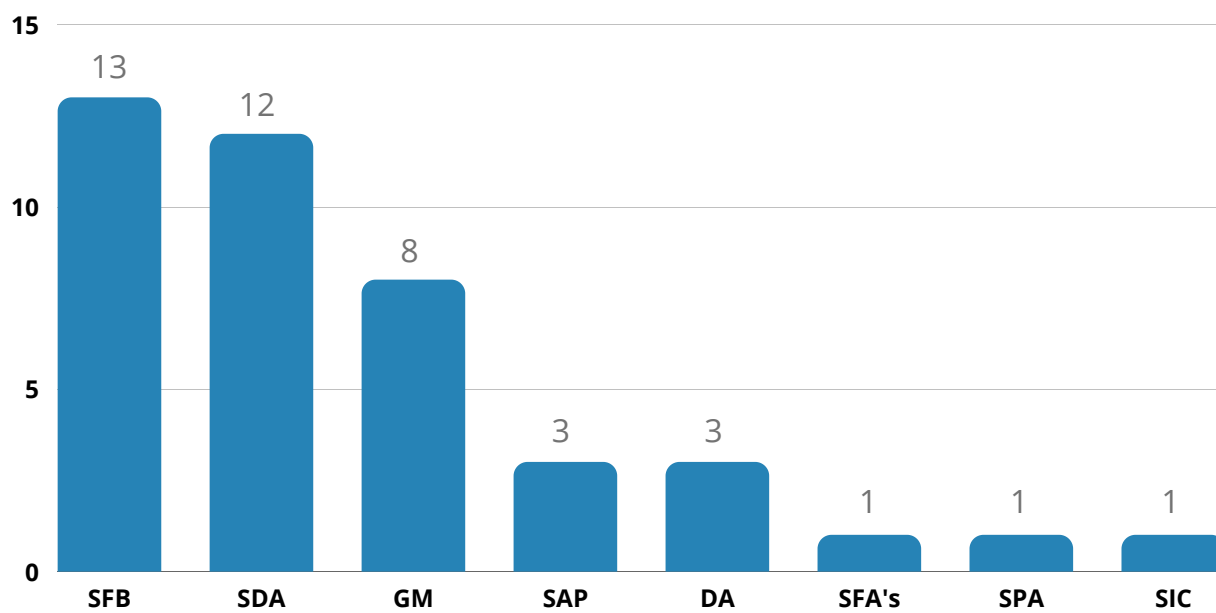


• TIPO DE RESPOSTA AOS RECUSOS DE 1ª INSTÂNCIA

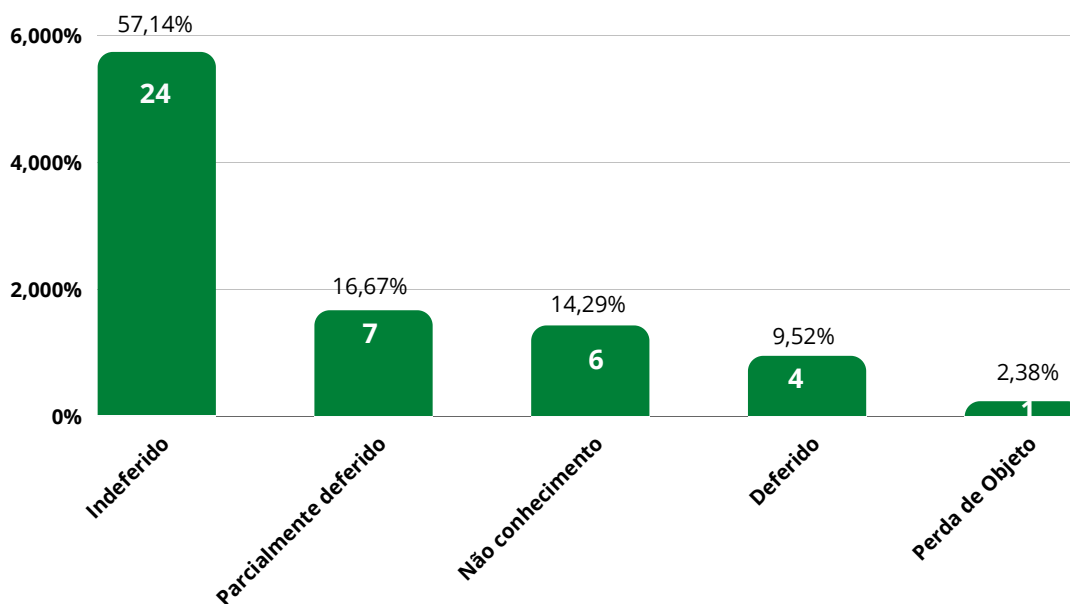


RECURSOS DE 2ª INSTÂNCIA

• DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA

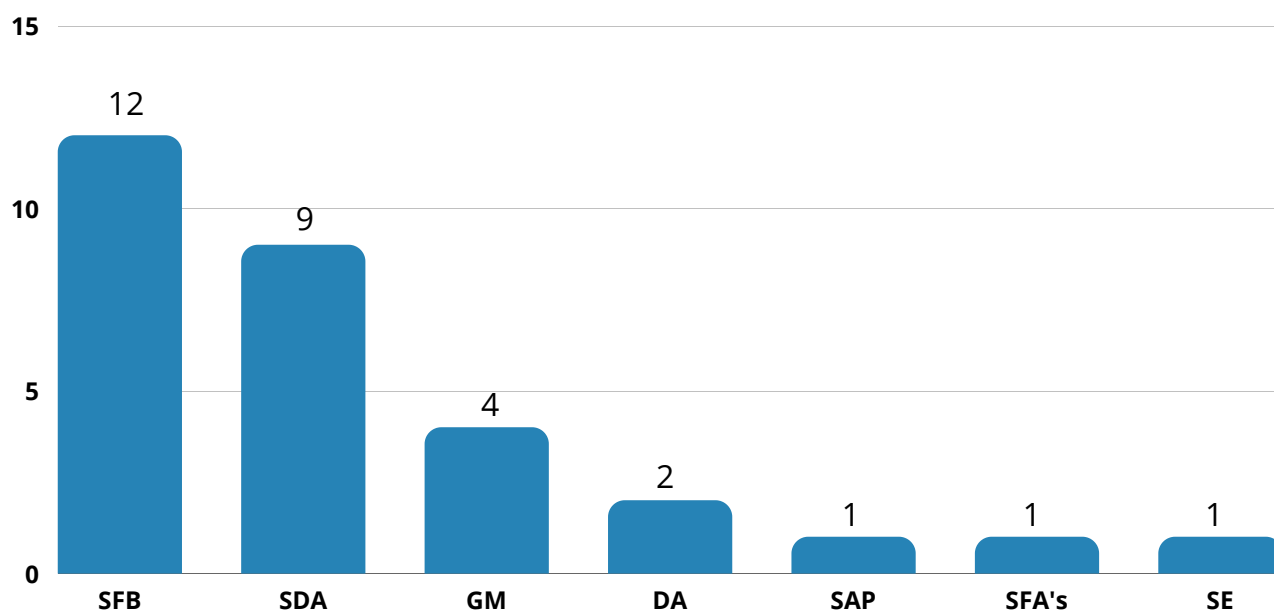


• TIPO DE RESPOSTA AOS RECURSOS DE 2ª INSTÂNCIA



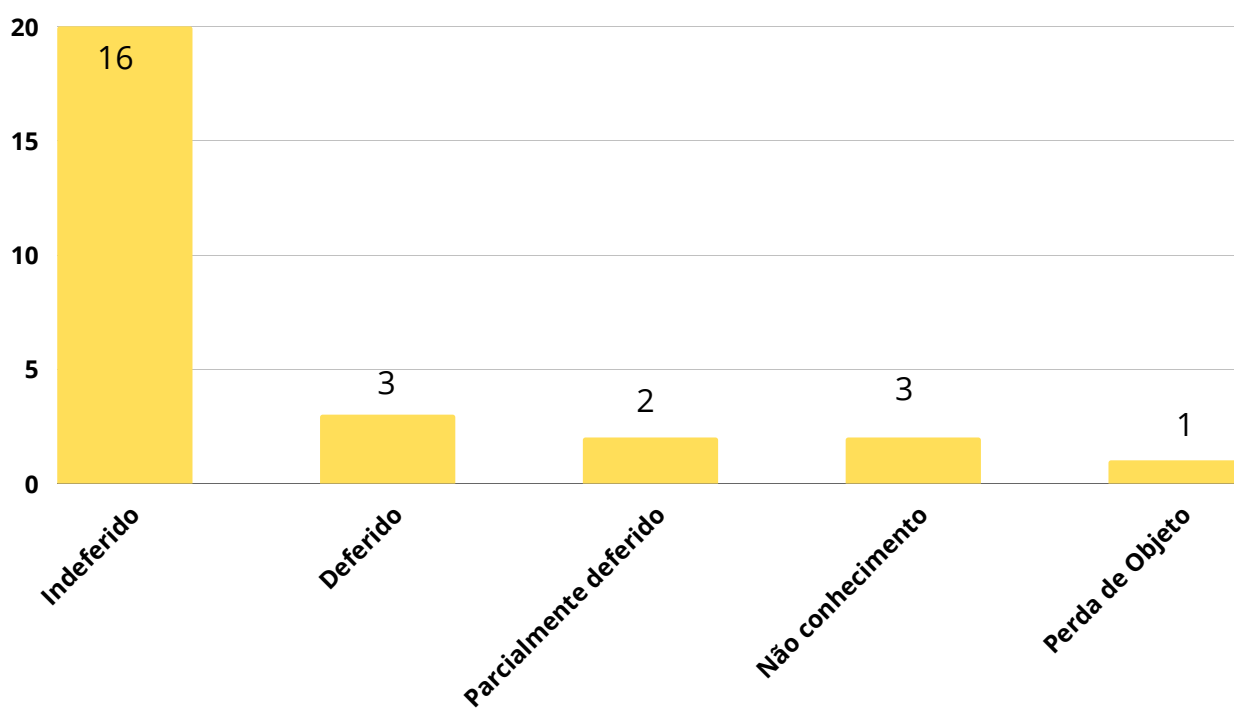
RECURSOS À CGU

• DISTRIBUIÇÃO DE RECURSOS POR UNIDADE ADMINISTRATIVA



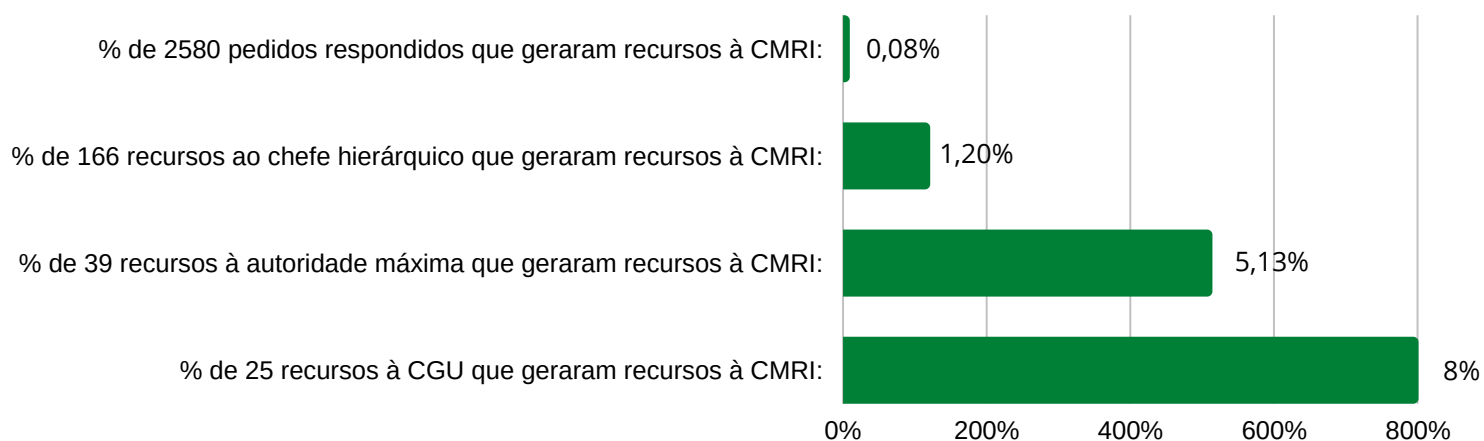
* Nota explicativa: um mesmo recurso pode ter sido tratado por mais de uma Unidade Administrativa.

• TIPO DE RESPOSTA AOS RECURSOS À CGU

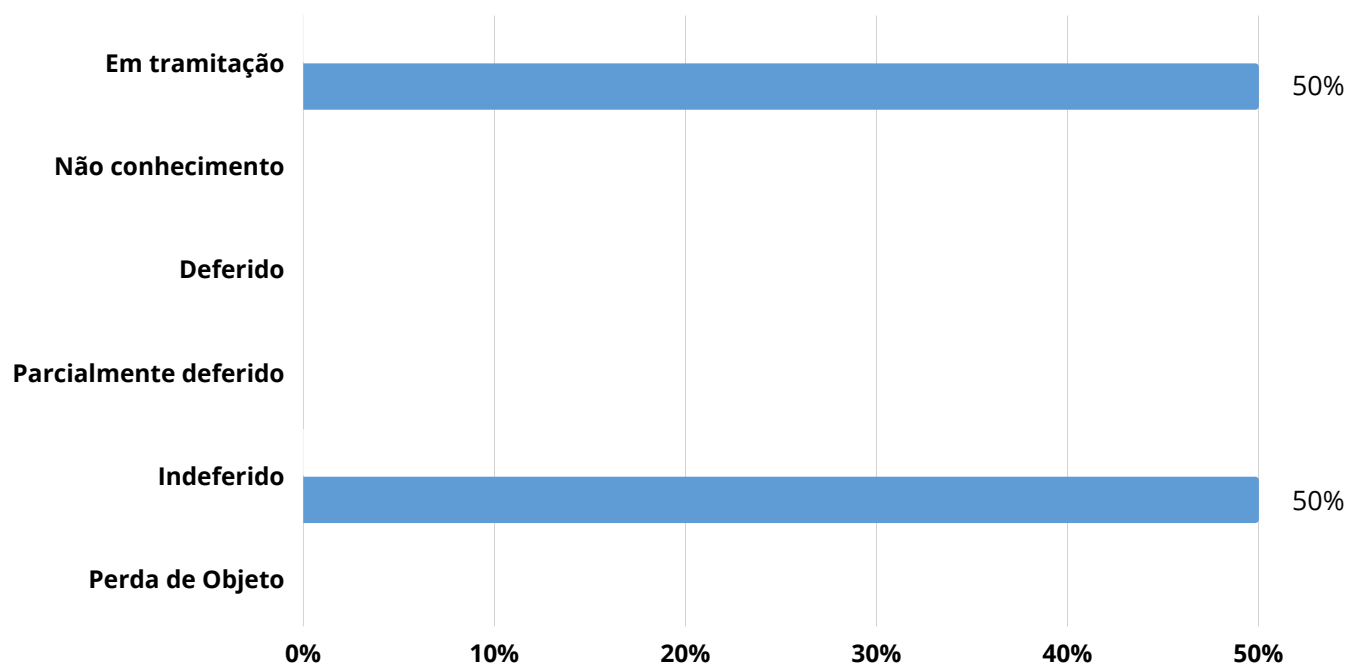


RECURSOS À CMRI

Total de recursos recebidos no período: 2



• TIPO DE RESPOSTA AOS RECURSOS À CMRI



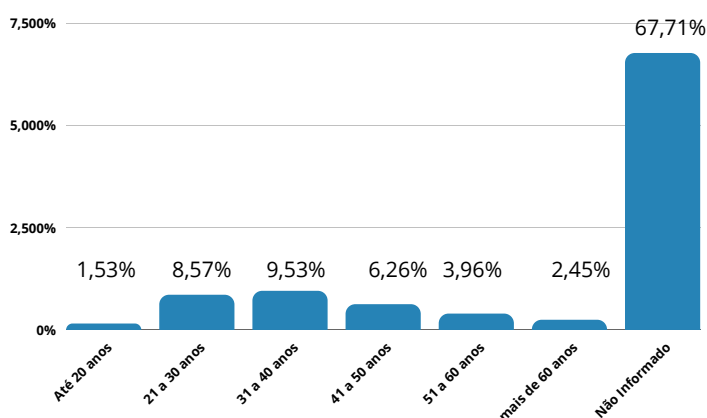
PERFIL DOS SOLICITANTES



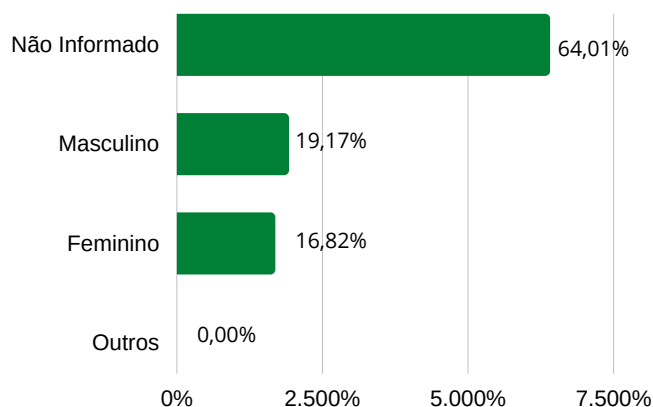
Total de solicitantes
1.706

Média de pedidos por
solicitantes
1,4

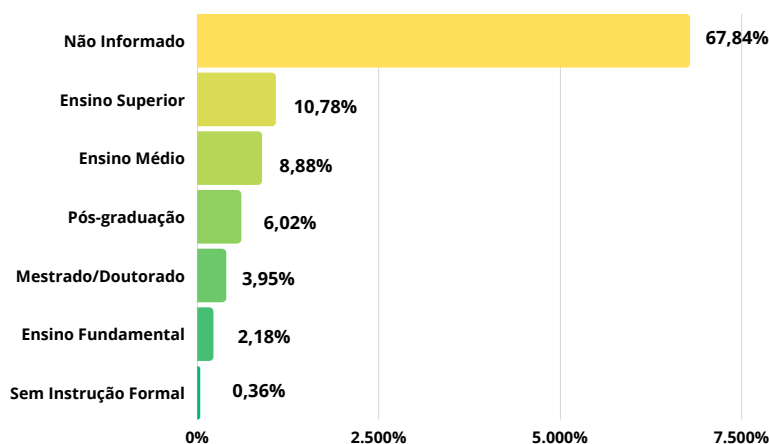
FAIXA ETÁRIA



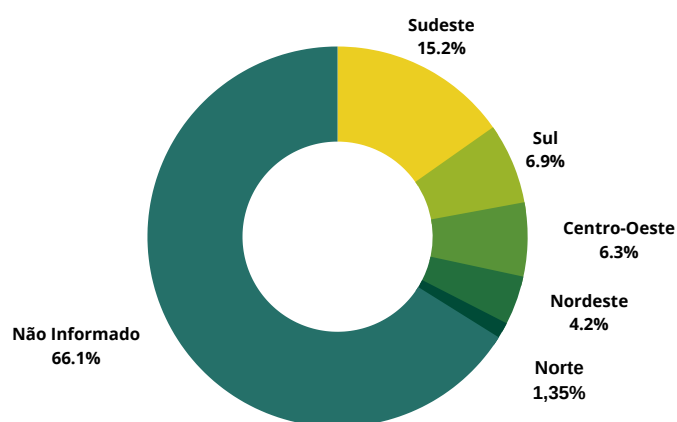
GÊNERO



ESCOLARIDADE



LOCALIZAÇÃO DOS SOLICITANTES

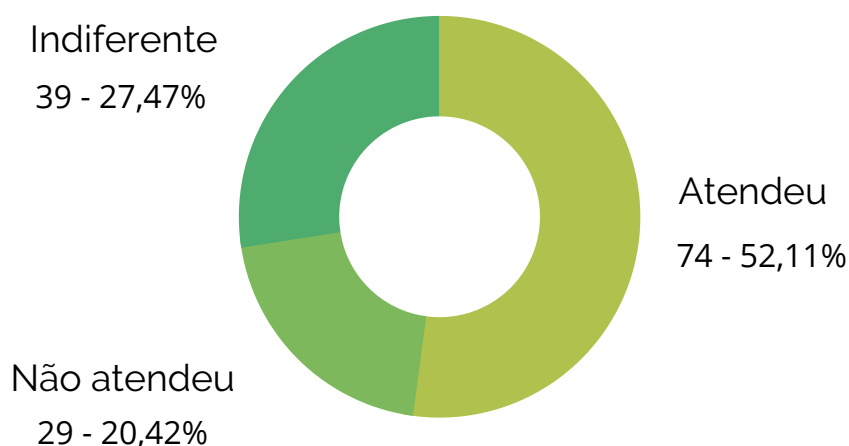


PESQUISA DE SATISFAÇÃO - SIC

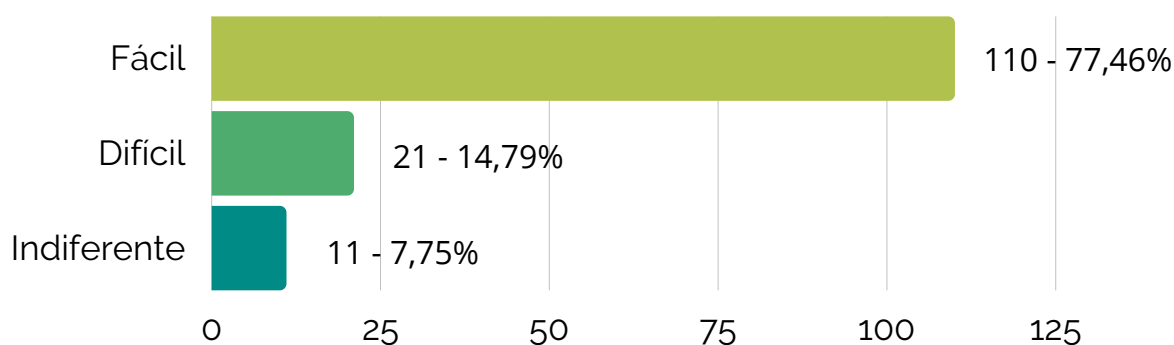
Com o objetivo de avaliar o atendimento realizado pela Ouvidoria, a Plataforma Fala.BR disponibiliza aos usuários uma pesquisa de satisfação, que poderá ser respondida facultativamente após o recebimento da resposta ao pedido de acesso à informação, cujas respostas subsidiarão o órgão na promoção de melhorias no atendimento prestado.

Em 2021, 142 usuários responderam à pesquisa de satisfação do MAPA, apresentando as seguintes avaliações:

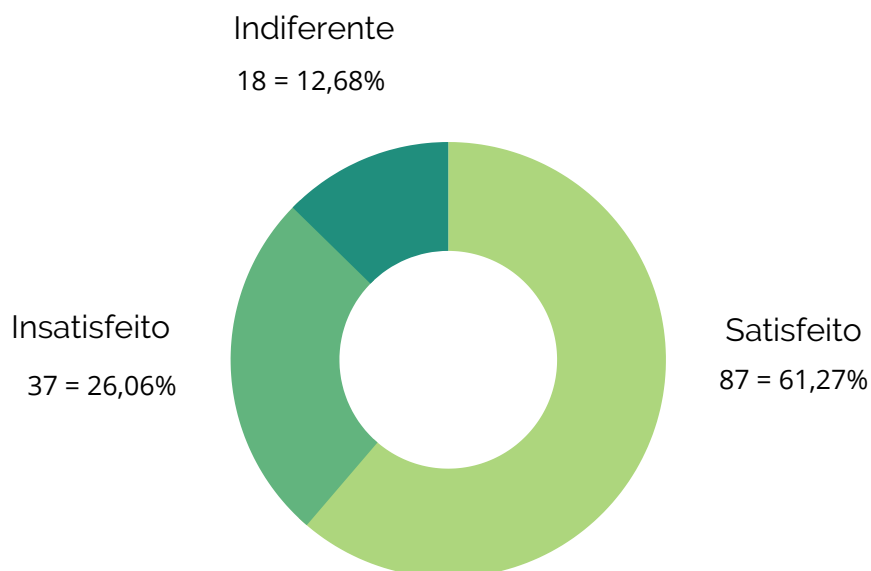
A RESPOSTA FORNECIDA ATENDEU PLENAMENTE AO SEU PEDIDO?



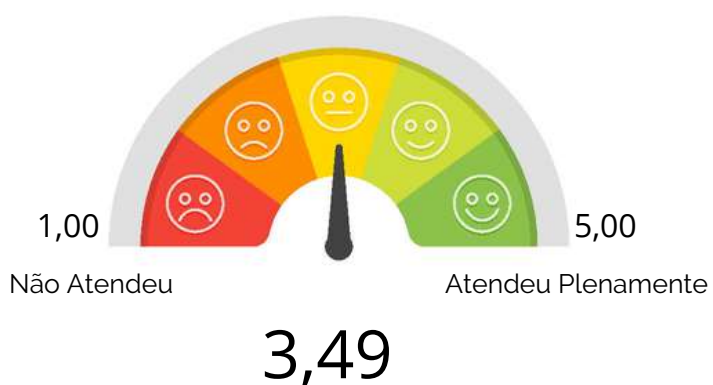
A RESPOSTA FORNECIDA FOI FÁCIL DE COMPREENDER?



VOCÊ ESTÁ SATISFEITO(A) COM O ATENDIMENTO PRESTADO?



A RESPOSTA FORNECIDA ATENDEU PLENAMENTE AO SEU PEDIDO?



A RESPOSTA FORNECIDA FOI FÁCIL DE COMPREENSÃO?



12. Fonte: <http://paineis.cgu.gov.br/lai/> - dados extraídos em 24/01/2022

TRANSPARÊNCIA ATIVA (STA)

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, no art. 8º 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 2020, o MAPA cumpria 39 itens integralmente e 10 parcialmente e ocupava 64º 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.

Desta forma, o Serviço de Informação ao Cidadão fez um grande esforço junto às unidades e, no ano em que a Lei de Acesso à Informação completou a sua primeira década em vigor, o MAPA alcançou o 1º lugar no ranking do Sistema de Transparência Ativa - STA, cumprindo integralmente os 49 itens avaliados pela CGU no ranking de transparência ativa no Painel Lei de Acesso à Informação.

Com essa conquista, o MAPA reforça o compromisso em ampliar o acesso às informações produzidas, garantindo maior participação e controle social à comunidade.

TRANSPARÊNCIA ATIVA

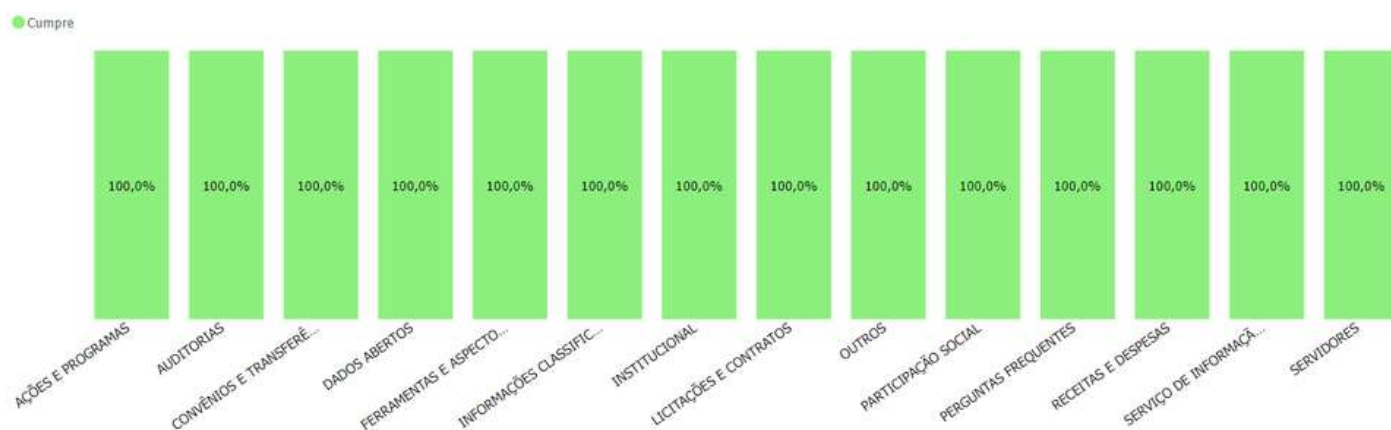
AVALIADOS: 49/49

CUMPRIDOS: 49

RANKING DE CUMPRIMENTO

1º / 306

ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS



PROJETOS DA OUVIDORIA

QUIZ DA LAI

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ministério da Agricultura (MAPA) tem por objetivo atender e orientar o cidadão a ter acesso às informações das atividades relacionadas ao Poder Executivo Federal. O acesso à informação contribui para aumentar a eficiência do Poder Público, diminuir a corrupção e elevar a participação social.

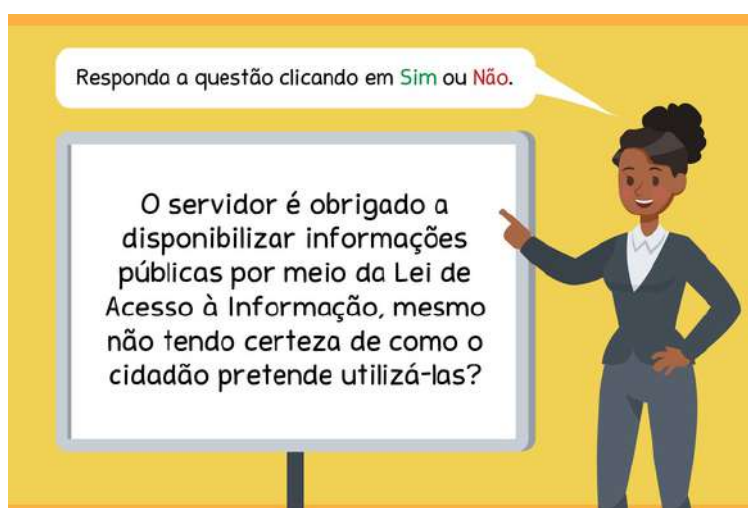
É importante ressaltar que no exercício de 2021 o MAPA alcançou a 12ª posição no ranking dos 306 órgãos mais demandados na administração pública federal, tendo recebido mais de 22 mil pedidos de acesso à informação desde que a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI) entrou em vigor, conforme pode ser verificado no Painel da Lei de Acesso à Informação da Controladoria-Geral da União (CGU). Entretanto, ao avaliar as métricas do tempo médio de resposta (212º lugar), bem como a satisfação do usuário (218º lugar) percebe-se que ainda há muitos desafios a serem superados e a importância de traçar estratégias para que os servidores envolvidos no processo tenham mais conhecimento sobre a Lei de Acesso à Informação e legislação correlata.

Neste sentido, foi lançado, em setembro de 2021, um jogo de questionários (quiz), com o objetivo de diagnosticar e sistematizar as principais dúvidas dos servidores a respeito da Lei de Acesso à Informação e legislação correlata, fazer uma avaliação dos conhecimentos sobre determinado assunto - referente a Lei de Acesso à Informação, fluxos e outros assuntos que se relacionem ao tema; e criar um canal pelo qual os servidores poderão tirar suas dúvidas sobre o tema apresentado, ficando disponível em data específica após a publicação do quiz.

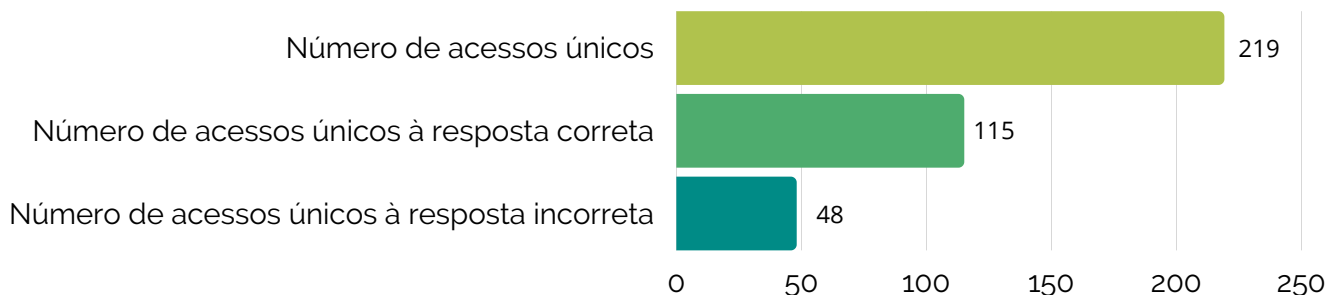
A iniciativa se constitui de um Quiz veiculado quinzenalmente por e-mail a todos os servidores e empregados. Neste Quiz é feita uma pergunta relacionada à Lei de Acesso à Informação e legislação correlata, de maneira que a resposta seja "SIM" ou "NÃO". Os quesitos são correlacionados a exemplos concretos e hipotéticos, com o objetivo de demonstrar como as situações da vida real podem se enquadrar ao que está previsto na referida Lei.

Com isso, pretende-se trazer à luz pontos que ensejam dúvidas, bem como tratar de assuntos polêmicos que cercam LAI, ainda mais em um órgão com tantas particularidades, como é o caso do MAPA.

O Quiz teve início em outubro de 2021 e possui previsão de término em dezembro de 2022. Contará com 32 perguntas quinzenais que serão encaminhadas aos e-mails dos servidores do órgão e atendimento via Whatsapp das principais dúvidas sobre o tema 1 hora por semana (na semana em que o quiz for disponibilizado).



No ano de 2021 foram disponibilizadas 5 perguntas aos servidores e colaboradores, que tiveram uma média de 195 acessos. A média de respostas corretas atingiu 53% e de erradas 23%, conforme Gráfico.



Outro aspecto analisado foram a evolução das métricas: "tempo médio de resposta" e "média de satisfação do usuário" neste curto período de implementação da iniciativa.

No período de 01/01/2021 a 01/06/2021, isto é, antes da capacitação¹² e da implementação do Quiz – Por Dentro da LAI, o tempo médio de respostas do MAPA estava em 11,13 dias, isto resultou na 111ª colocação no ranking que avaliava 302 órgãos. A nota média de satisfação dos usuários estava em 2,91 sendo a pontuação máxima 5, isso resultou na 254ª colocação no ranking, conforme Tabela.

Período de análise	Tempo médio de resposta	Ranking por tempo médio de resposta	Média de Satisfação do usuário (1 a 5)	Ranking de satisfação do usuário
01/01/2021 a 01/06/2021	11,13 dias	111º/302	2,91	254º
01/06/2021 a 31/12/2021	10,02 dias	96º/306	4,19	147º

Entretanto, ao analisar o período após a implementação das referidas iniciativas, o tempo de resposta diminuiu quase um dia e ganhou mais de 100 colocações no ranking de satisfação do usuário.

Estas métricas preliminares apontam que em 6 meses diminuiu-se 10% no tempo médio de resposta e a nota média de satisfação do usuário aumentou em mais de 40%.

Isso demonstra a importância destas iniciativas, de simples execução e que fazem expressivas diferenças na disponibilização de informações aos cidadãos, inclusive a curto prazo.

12. Vide seção específica "CAPACITAÇÕES PROMOVIDAS PELA OUVIDORIA" na página 66.

O MAPA QUER TE OUVIR

Para garantir a proteção da identificação dos manifestantes, em especial daqueles que apresentam denúncias e relatos de irregularidades, e alinhado ao objetivo de divulgar ao usuário dos serviços públicos do MAPA o canal prioritário para o registro seguro de manifestações de ouvidoria, fora desenvolvido um cartão de apresentação com código "QR CODE", com acesso direto à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Adicionalmente, compreende-se ainda como escopo do projeto a realização de visitas aos dirigentes das Unidades Administrativas do MAPA, para a entrega dos cartões de apresentação pelo Chefe da AECI e Ouvidor, o que tem ocorrido desde outubro de 2021.

Durante as visitas é apresentado o fluxo para tratamento de manifestações e reforçado que ao deparar-se com um usuário que deseja apresentar manifestações, por exemplo, uma denúncia, ao invés de recebê-la diretamente, o dirigente poderá entregar o cartão, visando direcioná-lo a registrar sua manifestação na própria Plataforma Fala.BR, garantindo a preservação e segurança dos seus dados.

- Centralização da Plataforma Fala.BR como um canal prioritário para o acolhimento e tratamento de manifestações, num ambiente que cumpre com os requisitos de segurança e rastreabilidade;
- Possibilidade do trâmite de manifestações entre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal;
- Evitar omissão/prevaricação das autoridades na apuração de irregularidades ; e
- Assegurar o recebimento de denúncia exclusivamente por meio da unidade de Ouvidoria do MAPA.



Veja o cartão produzido

Clique [aqui](#) ou Aponte a câmera do celular para o código abaixo:



PARTICIPAÇÃO DA OUVIDORIA EM COMISSÕES/COLEGIADOS

• COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS SIGILOSOS

A CPADS/MAPA é composta por representantes de cada Unidade Administrativa do MAPA, que reúnem-se bimestralmente em caráter ordinário, conforme previsto em seu Regimento Interno (Portaria nº 1.846/2020).

Enquanto área responsável pela coordenação da Comissão, a Ouvidoria/MAPA convocou e conduziu 5 reuniões ordinárias no ano de 2021, para deliberação de 13 consultas apresentadas pelas áreas técnicas do órgão, procedendo com o planejamento, controle e organização pré e pós reuniões, tais como: convocação, confirmação de presença, apresentação das pautas, elaboração de atas, restituição de processos contendo as deliberações e demais ações definidas durante as reuniões.

Frisa-se que no referido exercício, a Ouvidoria/MAPA apresentou 3 propostas de resoluções, com fito de disciplinar os temas deliberados pela Comissão, fornecendo às áreas técnicas subsídios para auxiliar na aplicação da legislação relacionada com o acesso à informação, sendo elas aprovadas pelo colegiado.

As referidas resoluções foram publicadas e podem ser consultadas no sítio eletrônico do MAPA

Acesse as resoluções da CPADS:

Clique [aqui](#) ou Aponte a câmera do celular para o código abaixo:



• COMITÊ GESTOR DE DADOS ABERTOS - CGDA

No exercício de 2021, a Ouvidoria/MAPA, que atua na coordenação do CGDA/MAPA, convocou e conduziu 02 reuniões ordinárias para deliberação de temas relacionados à elaboração do Plano de Dados Abertos do órgão, abertura das bases de dados previstas no PDA/MAPA aprovado e demais assuntos referentes à Política de Dados Abertos.

O fluxo para abertura das bases de dados, segue as seguintes etapas:



A cada etapa, a Ouvidoria atua no monitoramento dos processos, de modo que os trâmites para a efetiva publicação das bases de dados obedeçam aos prazos estabelecidos no Plano de Dados Abertos.

Em julho de 2021, o CGDA elaborou e publicou o PDA/MAPA para o biênio 2021/2023, sendo o documento aprovado pela Exma. Ministra de Estado da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, bem como pela Controladoria-Geral da União (CGU), órgão responsável pela gestão e monitoramento da Política de Dados Abertos.

Em cumprimento ao Plano de Ação para abertura das bases, o MAPA disponibilizou no Portal Brasileiro de Dados Abertos 3 bases de dados, sendo elas: Agenda de Autoridades - Legado, Sistema SIPEAGRO e Plataforma PGA-SIGSIF.

Acesse o PDA do MAPA

Clique [aqui](#) ou Aponte a câmera do celular para o código abaixo:



CAPACITAÇÕES PROMOVIDAS PELA OUVIDORIA

• CURSO DA LAI

Para o atendimento dos pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria/MAPA identificou que determinadas unidades organizacionais apresentavam dificuldades no entendimento e aplicação da referida lei, notadamente, quando há aparente confronto da LAI com outras normas legais.

Nesse cenário, verificou-se a necessidade de proporcionar capacitação aos servidores públicos, em especial ao corpo diretivo das referidas Unidades, os membros titulares e suplentes da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS/MAPA), nos temas de fluxos e competências voltados ao atendimento dos pedidos de acesso à informação e normativos infralegais publicados no âmbito do MAPA.

Desta forma, a capacitação teve por objetivo uniformizar os fluxos e procedimentos internos para o atendimento aos pedidos de acesso à informação, por meio da difusão de conhecimento de normativos legais e infralegais aos servidores e dirigentes do órgão, na busca do atendimento consciente e eficiente aos pedidos de acesso à informação, sem, contudo, comprometer a segurança das informações, produzidas ou custodiadas, de acordo com os princípios básicos da Administração Pública.

O curso foi realizado entre os dias 24 a 26 de junho de 2021, teve carga horária de 7 horas e aconteceu de forma remota, a fim de permitir a participação de maior número de servidores, sem riscos à saúde, tendo em vista a pandemia provocada pela COVID-19.

O curso contou com a participação dos seguintes palestrantes:

- **Sr. Fábio Valgas - Ouvidor-Geral Adjunto CGU** que apresentou os principais aspectos envolvendo a Lei nº 12.527/2011 e o Decreto 7724/2012,
- **Sr. Mario Vinícius Claussen Spinelli - Ouvidor-Geral da Petrobrás**, que apresentou sobre Restrições de Acesso por Determinação Legal,
- **Sra. Renata Alves de Figueiredo - Coordenadora-Geral de Recursos de Acesso à Informação - CGRAI/CGU** que apresentou estudo de caso de Pedidos de Acesso à Informação no âmbito do MAPA.
- **Sra. Kelly Cristina da Silva - Chefe de Divisão de Informação do MAPA** que apresentou o Fluxo Interno para o atendimento de Pedidos de Acesso à Informação no âmbito do MAPA, conforme a Portaria MAPA nº 147 de 23 de abril de 2020 e
- **Sr. George Nogueira Cardoso, Ouvidor do MAPA** que apresentou sobre os procedimentos relativos ao acesso e tratamento de informações e documentos no âmbito do MAPA, com base na Portaria MAPA nº 34, de 10 de março de 2021.

Participaram **375 servidores**, que avaliaram o curso e atribuíram nota geral 8,8.



Assista o primeiro dia do curso:

Clique [aqui](#) ou Aponte a câmera do celular para o código abaixo:



• CURSO DE AGENDAS DE AUTORIDADES

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC/OUV/MAPA, nos anos de 2019 e 2020 recebeu, aproximadamente 20 (vinte) pedidos de acesso à informação relacionados à agenda de autoridades do MAPA, que desdobraram-se, em alguns casos, em recursos de primeira e segunda instância e à Controladoria-Geral da União (CGU), tendo em vista a não publicação de todas as informações listadas como obrigatórias nas legislações referenciadas. Além disso, este era um dos itens que estava sendo parcialmente cumprido no sistema de Transparência Ativa – STA, fato que ensejou a Ouvidoria recomendar a capacitação.

Em vista disso, a Ouvidoria sugeriu que a Coordenação-Geral de Integridade, juntamente com a Comissão de Ética, promovesse capacitação com os servidores e colaboradores do órgão, a fim de esclarecer dúvidas sobre o cumprimento do estabelecido na legislação correlata.

O principal objetivo do curso foi orientar profissionais das equipes administrativas, bem como chefes de gabinetes e ocupantes de DAS 5 e 6, quanto ao correto preenchimento das agendas das autoridades, que são de publicação obrigatória no sítio agricultura.gov.br, pretendendo evitar erros e inconsistências na divulgação dos compromissos das autoridades, nos termos da Lei nº 12.813/2013.

O curso teve duas turmas e foi realizado nos dias 12 e 13/05/2021, com carga horária de 3h, e contou com a participação de 108 servidores. A capacitação aconteceu de forma virtual e foi ministrada por servidores da própria Unidade.

• CURSO MÓDULO DE TRIAGEM E TRATAMENTO

O Módulo de Triagem consiste em concentrar todo o tratamento de manifestações de ouvidoria na Plataforma Fala.BR, sem a necessidade de uso de outros sistemas de tramitação interna.

Com a Portaria nº 581/2021, o módulo passa a ser de uso preferencial para as unidades do SisOuv, a fim de possibilitar maior rastreabilidade e mensuração de resolutividade, minimizando, também, a replicação de informações sensíveis em outros sistemas.

Desse modo, a Ouvidoria deu início à implementação do referido módulo na Corregedoria, para o trâmite de Denúncias e Relatos de Irregularidades, como projeto piloto à implementação integral no MAPA, visando o aperfeiçoamento do serviço e a identificação e correção de possíveis falhas existentes.

Para tanto, fora realizada nos dias 22 e 23 de dezembro, capacitação com 03 servidores da equipe da Corregedoria, com carga horária de 2h. A capacitação aconteceu de forma presencial e foi ministrada por servidores da própria Ouvidoria, ocasião em que foram abordados os seguintes pontos:


- Apresentação do “Módulo de Triagem e Tratamento”.
- Apresentação do Perfil “Colaborador” (Interlocutor).
- Recebimento das manifestações na função “Tratar” da Plataforma Fala.BR.
- Apresentação do Fluxo de Tratamento.
- Apresentação do “chat” existente para comunicação entre a Ouvidoria e Unidades Administrativas.
- Funções e formas para o tratamento das manifestações na Plataforma Fala.BR:
 - Como identificar uma nova demanda?
 - Como dar o tratamento?
 - Como pedir complementação?
 - Como requerer os dados do manifestante?
 - Como tramitar a demanda para outro servidor?
 - Como inserir a resposta no Fala.BR?
 - Como concluir a manifestação?
 - Como reabrir a manifestação?

Módulo de Triagem e Tratamento – Fala.BR



Acesse a apresentação:

Clique [aqui](#) ou Aponte a câmera do celular para o código abaixo:



CONCLUSÃO

O ano de 2021 foi marcado pela atuação dinâmica da Ouvidoria em temas voltados à melhoria da gestão do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, em que se buscou diversificar as interações mantidas com os agentes públicos do órgão, não apenas em temas relacionados ao atendimento e tratamento de manifestações e pedidos de acesso à informação, mas, principalmente, por meio dos projetos e das capacitações desenvolvidos, dos Informes que foram apresentados às áreas técnicas, com proposições de melhorias, da elaboração de normativos que asseguram o acesso e o adequado tratamento de informações e documentos, das ações voltadas ao engajamento de conselheiros e na interação mantida com gestores na avaliação de serviços e da interação em colegiados que a Ouvidoria coordena.

Destaca-se que através do projeto "O MAPA QUER TE OUVIR" fora possível interagir com o corpo diretivo do órgão, reforçando o papel da unidade de Ouvidoria como o canal único para o recebimento de manifestações, e em especial, para o tratamento adequado de denúncias, o que garantirá a proteção do denunciante e a salvaguarda da sua identificação.

Por meio do projeto "QUIZ DA LAI" fora possível abordar o tema de acesso à informação de uma forma mais lúdica, por meio de um jogo de questionários (quiz), em que cada servidor do órgão é convidado a responder uma pergunta sobre as principais dúvidas que envolvem a LAI, e que ao final, possibilita-nos avaliar os conhecimentos dos servidores e mapear a necessidade de capacitação.

Em relação às propostas de melhorias na gestão, a Ouvidoria buscou identificar nas manifestações, quais foram os principais problemas apontados pelos usuários e as respostas que eram fornecidas, para ao final apresentar às áreas técnicas propostas de melhoria, sempre buscando correlacionar os problemas apontados e as respostas fornecidas, com a Carta de Serviços ao Usuário do MAPA.

No âmbito da inovação, fora possível atuar efetivamente na construção da Portaria nº 34, de 10 de março de 2021, aprovada pela Exma. Sra. Ministra de Estado da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, marco normativo importante que regulamentou os procedimentos de acesso e tratamento de informações e documentos no âmbito do Ministério.

Adicionalmente, buscou-se promover a capacitação dos agentes públicos, em especial o corpo diretivo das Unidades Administrativas, os membros titulares e suplentes da Comissão Permanente de Avaliação de Documentos Sigilosos (CPADS/MAPA), nos temas afetos a fluxos e competências relacionados ao atendimento dos pedidos de acesso à informação e normativos infralegais publicados no âmbito do MAPA.

Destaca-se ainda forte interação mantida nas redes sociais do Ministério, com o apoio da Assessoria Especial de Comunicação Social, com enfoque no engajamento e chamamento de conselheiros, bem como a avaliação de serviços promovida na Plataforma do Conselho de Usuários.

Por último, por meio da interação nos colegiados que coordena, fora possível aprovar o Plano de Dados Abertos do MAPA 2021/2023, e publicar resoluções sobre o acesso a documentos sigilosos e informações produzidas no âmbito do MAPA.

Posto isso, espera-se que os dados e informações apresentados no presente relatório, possam nortear os dirigentes na melhoria da gestão, corrigindo falhas identificadas, e reorientando o foco, para oferecer serviços públicos mais eficientes e satisfatório para o usuário.



MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO



PÁTRIA AMADA
BRASIL
GOVERNO FEDERAL

