

Relatório de Atividades da Ouvidoria/MAPA Ano 2013



Relatório de Atividades da Ouvidoria/MAPA

Período: 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2013



Ministro da Agricultura

Antonio Eustáquio Andrade Ferreira

Chefe de Gabinete

Cleide Edvirges Santos Laia

Secretário Executivo

José Gerardo Fontelles

Ouvidor

Irineu dos Santos

Chefe de Serviços da Ouvidoria

Fagner Ferreira Fortaleza

Técnica Administrativa

Liciane Monteiro Moreira

Equipe Operacional:

Andréia Anastácio

Ivo Moreno

Maria Amélia de Souza

Milton Pereira Silva

Roney Rodrigues Sousa

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	5
2.	MENSAGEM DA OUVIDORIA	6
3.	ATUAÇÃO DA OUVIDORIA	7
4.	ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA/MAPA	8
5.	EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS	9
6.	DEMANDAS GERADAS EM 2013	10
7.	DEMANDAS CLASSIFICADAS POR TIPO DE ATENDIMENTO.....	11
8.	DEMANDAS GERADAS POR ORIGEM DE REGISTRO.....	12
9.	DEMANDAS CLASSIFICADAS POR STATUS.....	13
10.	DEMONSTRATIVO MENSAL DAS DEMANDAS PENDENTES	14
11.	DEMANDAS DISTRIBUÍDAS POR ÁREAS RESPONSÁVEIS	15
12.	ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS NA OUVIDORIA/MAPA	17
13.	DISTRIBUIÇÃO POR UNIDADE FEDERATIVA.....	21
14.	DEMONSTRATIVO ANUAL DE DEMANDAS	24
15.	PESQUISA DE OPINIÃO COM O CIDADÃO	25
16.	SUGESTÕES DE MELHORIAS.....	28
17.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	29

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta os resultados da Ouvidoria do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2013.

O relatório é composto de demandas classificadas como reclamações, denúncias, elogios, informações repassados ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e sugestões, recebidas por esta Ouvidoria por intermédio dos atendimentos telefônicos, pela web, por correspondências e, em alguns casos, comparecimento do demandante à Ouvidoria.

Em 2013, a Ouvidoria recebeu 4.258 demandas. Destas, 3.728 foram finalizadas e 530 estão pendentes. No decorrer deste período, a Ouvidoria finalizou 4.073, aqui estando incluídas as de anos anteriores, restando pendentes 544 demandas, sendo 14 iniciadas em 2012 e 530, em 2013.

Os assuntos mais demandados foram: Leites e Derivados, Administração e Desenvolvimento de Pessoas, Preço Mínimo do Café, Alimentação para Animais, Vinhos e Bebidas e Comercialização Irregular de Produtos.

A Ouvidoria dispõe de interlocutores em cada área responsável, que recebem e tramitam as demandas entre as áreas competentes e remetem-nas à Ouvidoria para que o cidadão tenha a sua resposta.

A qualidade das respostas apresentadas pelo Ministério atingiu em 2013 o nível de 62% de satisfação

A tempestividade das respostas chegou a 62% de manifestações satisfeitas, mas, mesmo assim, o índice de 29% de insatisfação é um indicador que precisa ser reduzido.

As 544 demandas pendentes, não respondidas com tempestividade, é o principal percalço da insatisfação.

2. MENSAGEM DA OUVIDORIA

Nos últimos meses do ano de 2013, a capacidade crítica do cidadão demandante aumentou. Pela Pesquisa de Opinião, ele quer transparência e celeridade nas respostas por parte da administração pública.

Devido a essas exigências, a Ouvidoria desativou o atendimento externo de sua Central de Atendimento, passando-o a pessoas do próprio quadro da Ouvidoria, no afã de manter uma maior aproximação com os demandantes de todo o Brasil e incentivar a pesquisa de opinião quanto aos serviços prestados pelo MAPA.

Com essas mudanças, já se percebe tratamento com maior acuidade por parte da Ouvidoria, o que fortalece a participação social do cidadão com o MAPA, despontando, no seu bojo, mais urbanidade no relacionamento e comunicação entre as partes.

Mas só isso não basta. O cerne da questão está em responder ao cidadão com celeridade e qualidade. No contexto de consciência autocrítica e termômetro da Instituição, a Ouvidoria não pode ser uma mera “repassadora” de informações, pois precisa de algo a mais para desempenhar sua missão, sem entrar no mérito das competências de cada área.

Com a visão de eliminar conflitos, dúvidas e insatisfações, a Ouvidoria tem atuado de forma mais presente, nomeando e trabalhando com todos os interlocutores do MAPA, em nível de Brasil, mantendo colaboração com demais órgãos públicos, testando caminhos alternativos, implementando técnicas de mediação condizentes com o cotidiano da sociedade.

Ao cidadão ou cidadã toda a atenção, mesmo que algumas respostas não lhe sejam as que eles gostariam de receber.

3. Atuação da Ouvidoria

Na atuação da Ouvidoria, são observados os seguintes dispositivos quanto a:

- a) prazos, procedimentos/processos: Lei nº 9.784, de 29.1.1999;
- b) orientações sobre atuação da Ouvidoria: art. 14 do Decreto nº 8.109, de 17.09.2013;
- c) atribuições da Ouvidoria: art. 9º do Decreto nº 7.127, de 4.3.2010;
- d) simplificações de procedimentos: Decreto nº 6.932, de 11.2.2009;
- e) atribuições do ouvidor: Portaria Mapa nº 240, de 28.4.2005.
- f) plano de trabalho: Portaria Mapa nº 499/2012.

A Ouvidoria tem como foco a visão do MAPA que é ***“Ser reconhecido pela qualidade e agilidade na implementação de políticas e na prestação de serviços para o desenvolvimento sustentável do agronegócio”***.

Nesse mesmo sentido, a Ouvidoria-Geral da União destaca a participação e a conscientização da população acerca do direito de receber um serviço público de qualidade, eficiente e respeitoso e, em alguns casos, auxílio ao cidadão para identificar o fórum apropriado de problema relatado que não esteja no âmbito do Ministério.

4. Atribuições da Ouvidoria/MAPA

Como elo entre o cidadão e o MAPA, a Ouvidoria tem por objetivo incentivar a participação popular, a transparência pública, a eficiência do serviço público, colaborando com uma Democracia Participativa entre a sociedade e o poder público.

Entretanto, a Ouvidoria não atua como auditoria, corregedoria, controladoria ou comissão de ética, inclusive em assuntos que estão na esfera judicial ou policial.

Dentre outras atribuições, destacam-se as seguintes:

a) interagir com a sociedade na defesa dos direitos individuais, na procura de soluções em conflitos extrajudiciais e no apoio à implantação de programas de qualidade interna;

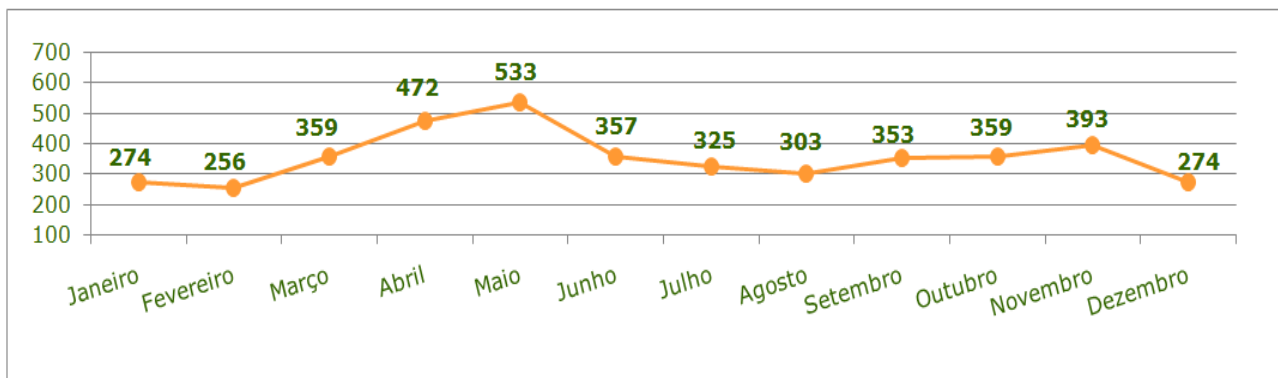
b) receber as manifestações formuladas pelos cidadãos, inclusive as demandas sem identificação, quando houver plausibilidade e materialidade do anonimato, sendo encaminhadas para área responsável;

c) fazer pesquisas de opinião para mensurar o grau satisfação ou insatisfação dos pesquisados sobre serviços prestados pelo MAPA;

d) manter um canal direto de comunicação entre o cidadão e os diversos órgãos ou entidades do MAPA, resguardando, quando solicitado, o sigilo em denúncias ou reclamações de irregularidades;

e) divulgar estatísticas e informações relativas aos assuntos tratados.

5. Evolução mensal das demandas



No ano de 2013, o quantitativo de demandas recebidas pela Ouvidoria apresentou estabilidade, tendo em vista que a média anual se situou em 354 demandas. Com esse resultado, nota-se que os meses de janeiro, fevereiro e dezembro ficaram abaixo da média de demandas.

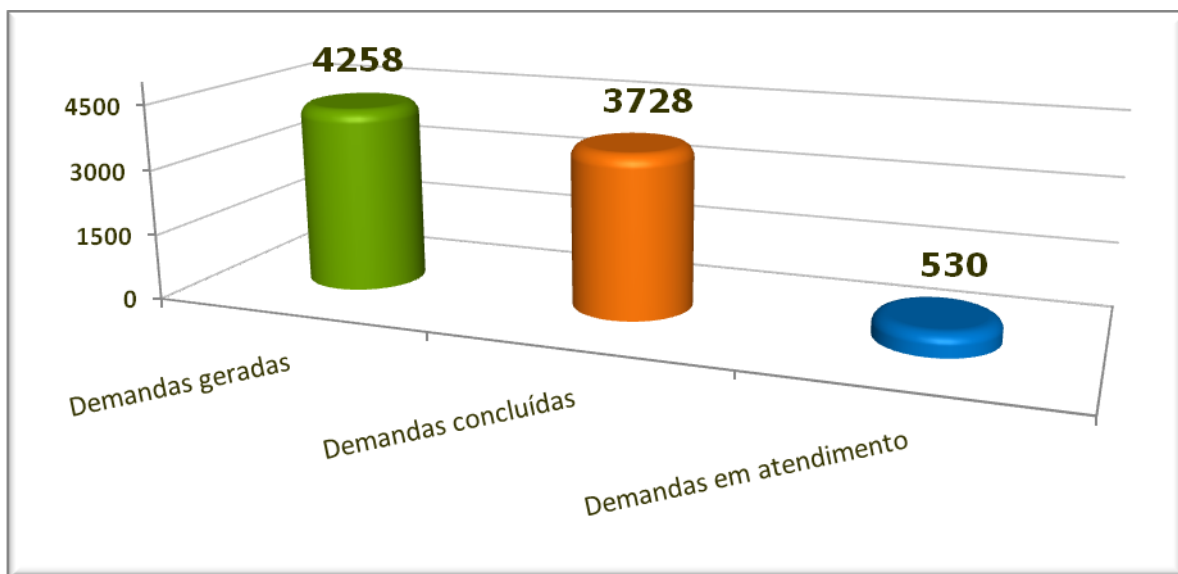
Exceto algumas manifestações relacionadas com assuntos pontuais, o quantitativo de demandas na Ouvidoria tende a diminuir em razão de orientação dada ao cidadão para se valer:

a) do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SIC, quando se tratar de pedido de acesso a informações;

b) Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON, quando se tratar de assuntos relacionados a consumo;

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu muitas manifestações referentes ao preço mínimo do café, onde os produtores reivindicavam o apoio do Ministro da Agricultura para um maior preço mínimo do produto. Já no mês de maio, a justificativa pelo elevado número de demandas se deve às reclamações quanto aos leites das marcas condenadas pela Operação Leite "Compen\$ado".

6. Demandas Geradas em 2013



O quadro acima demonstra o quantitativo de demandas geradas no período de 01/01/2013 a 31/12/2013.

Para o atendimento das demandas, a Ouvidoria conta com a parceria entre as áreas internas e externas do Ministério da Agricultura. Essas áreas responsáveis subsidiam a Ouvidoria com respostas de resultados das fiscalizações, processos e/ou pareceres técnicos.

Este quadro mostra apenas os registros que realmente caracterizaram uma demanda, ou seja, não estão contabilizados os registros finalizados pela central de atendimento, que são aqueles com insuficiência de informação.

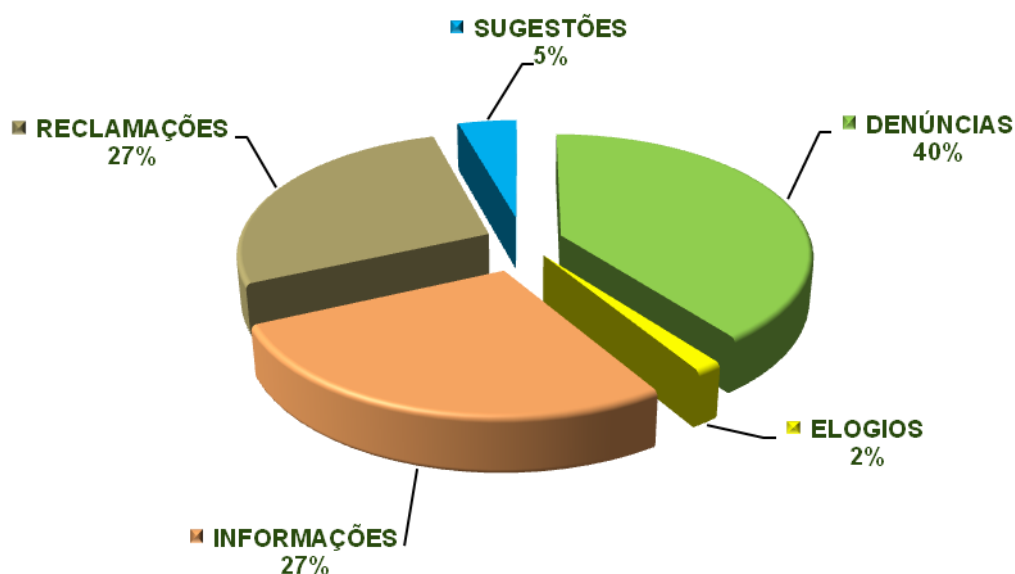
Do total de 4.258 demandas registradas e encaminhadas à Ouvidoria, 3.728 foram concluídas e 530 aguardam parecer técnico ou finalização de processos junto às áreas responsáveis pelas respostas.

7. Demandas classificadas por Tipo de Atendimento

A Ouvidoria do MAPA recebe, mensalmente, centenas de manifestações, as quais são classificadas por Tipo de Atendimento, distribuído em: Denúncias, reclamações, sugestões, elogios e informações. Veja no quadro abaixo a distribuição das demandas entre os anos de 2005 e 2013:

Classificação \ Ano	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Denúncias	233	382	670	923	807	997	1295	1510	1686
Elogios	12	91	94	76	94	68	70	75	64
Informações	-	-	-	-	267	178	251	845	1158
Reclamações	320	1115	1572	1472	1495	1520	934	1099	1163
Sugestões	89	222	122	179	142	83	156	162	187

No ano de 2013, a representação gráfica a seguir demonstra os percentuais de cada de cada classificação:

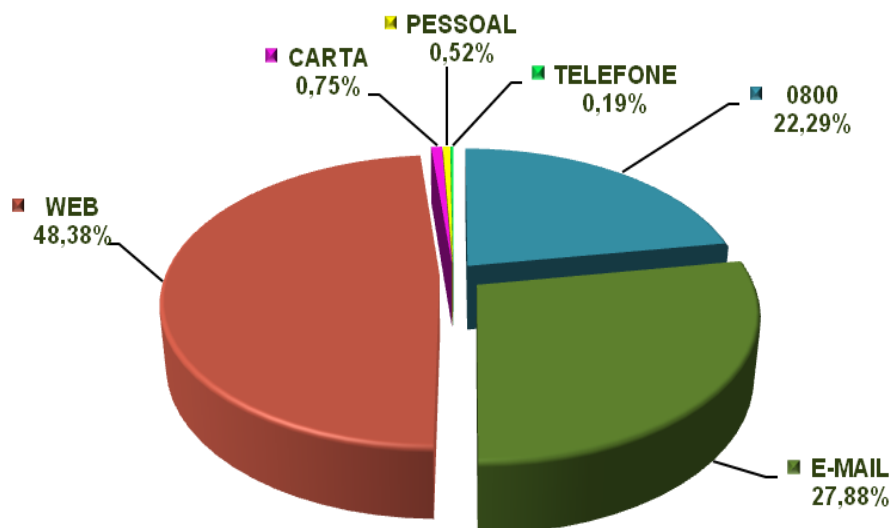


8. Demandas geradas por origem de registro

Mês Origem	0800	E-MAIL	WEB	CARTA	PESSOAL	TELEFONE	TOTAL
Janeiro	72	75	124	3	0	0	274
Fevereiro	59	64	130	1	1	1	256
Março	106	66	184	1	2	0	359
Abril	82	185	201	2	2	0	472
Maiο	132	118	276	2	4	1	533
Junho	80	89	185	2	1	0	357
Julho	104	66	151	3	0	1	325
Agosto	87	65	142	2	6	1	303
Setembro	71	80	195	4	3	0	353
Outubro	62	113	173	8	0	3	359
Novembro	50	149	190	2	1	1	393
Dezembro	44	117	109	2	2	0	274
TOTAL	949	1187	2060	32	22	8	4258

A Ouvidoria do Ministério da Agricultura disponibiliza canais de atendimento interativos e essenciais para que o usuário escolha o que melhor se ajuste às suas necessidades. A Ouvidoria conta com os seguintes canais: Web, Central (0800), e-mail, carta, atendimento presencial e telefônico.

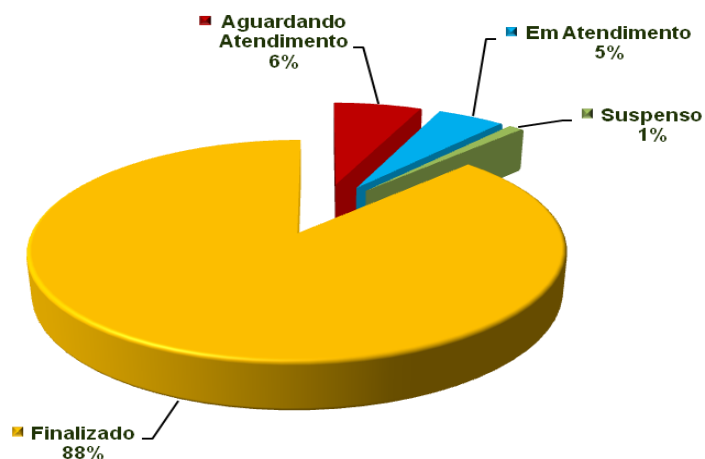
Dentre os canais utilizados no ano de 2013, a WEB é a que mais se destaca, porquanto representa 48,38% do total de demandas recebidas pela Ouvidoria. Em seguida, vêm as manifestações recebidas por e-mail com 27,88%; a central de atendimento (0800) com 22,29%, conforme demonstrado no gráfico abaixo:



9. Demandas classificadas por Status

Status Mês	Aguardando Atendimento	Em Atendimento	Suspensão	Finalizado	Total
Janeiro	0	3	2	269	274
Fevereiro	2	0	5	249	256
Março	3	1	2	353	359
Abril	2	0	0	470	472
Maio	0	0	0	533	533
Junho	5	1	0	351	357
Julho	34	6	14	271	325
Agosto	39	30	15	219	303
Setembro	25	38	0	290	353
Outubro	37	22	0	300	359
Novembro	70	59	0	264	393
Dezembro	59	50	6	159	274
TOTAL	276	210	44	3728	4258

A seguir, o quadro com os percentuais de cada status:



O status “Aguardando Atendimento” refere-se às demandas que foram encaminhadas às áreas técnicas do MAPA e estão aguardando a inicialização da mesma, por parte do interlocutor.

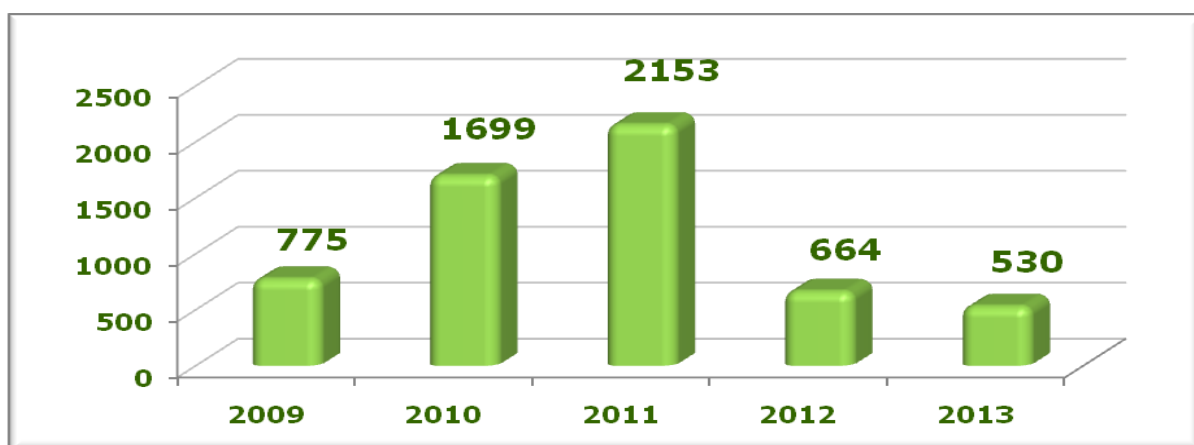
As demandas relacionadas ao status “Em Atendimento” representam as demandas que já foram iniciadas, ou seja, os interlocutores já tomaram ciência da manifestação e estão analisando-as para posteriormente subsidiar uma resposta à Ouvidoria.

No status “Suspense”, constam o quantitativo de demandas que necessitaram solicitar parecer técnico “in loco” ou aquelas que estão aguardando resultados de processos.

10. Demonstrativo mensal das demandas pendentes

Das demandas recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas às áreas técnicas do MAPA, existem casos que exigem maior tempo para apuração dos fatos, o que é contado como “pendência”.

O quadro a seguir demonstra o cenário das “pendências” que existiam na Ouvidoria no último dia do mês de dezembro de cada ano.



Nota-se que no ano 2012 houve uma evolução na solução das demandas pendentes. Tal resultado foi possível devido a uma ação da Ouvidoria, onde, além de se estabelecer um prazo para o tratamento das demandas pelas áreas técnicas, houve uma parceria com elas para acelerar as respostas.

11. Demandas distribuídas por Unidades

A Ouvidoria e os interlocutores responsáveis pelo atendimento das demandas nas áreas técnicas vêm fortalecendo a parceria para minimizar o prazo de resposta ao cidadão. O quadro abaixo retrata este cenário em cada área responsável.

Unidades	Completadas	Pendentes	Suspensas	Total
GM	36	10	0	46
SE	633	50	2	685
SDA	700	119	22	841
SDC	40	4	0	44
SPA	22	3	0	25
SPAЕ	124	0	0	124
SRI	0	1	0	1
SFA's	1049	137	45	1231
OUVIDORIA	1206	4	7	1217
INMET	5	0	0	5
CONAB	8	0	0	8
EMBRAPA	5	1	0	6
CEAGESP	18	2	0	20
CEPLAC	4	1	0	5

Conforme citado anteriormente, a Ouvidoria recebeu um maior número de demandas nos meses de abril e maio que estão relacionadas às manifestações do preço mínimo do café e também da operação Leite Compen\$ado, respectivamente.

Siglas:

GM – Gabinete do Ministro

SE – Secretaria Executiva

SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária

SDC – Secretaria de Desenvolvimento Agropecuário e Cooperativismo

SPA – Secretaria de Política Agrícola

SPAЕ – Secretaria de Produção e Agroenergia

SRI – Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio

SFA's – Superintendências Federais de Agricultura

12. Assuntos mais demandados na Ouvidoria/Mapa

No quadro a seguir, será demonstrada a relação dos assuntos mais demandados durante o ano de 2013. Foram selecionados os dez assuntos mais abordados nas manifestações recebidas pela Ouvidoria.

Assuntos mais demandados	Quantidade	Percentual
Leites e Derivados	359	15,95%
Administração e Desenvolvimento de Pessoas	241	10,71%
Café	126	5,60%
Alimentação Animal	119	5,29%
Vinhos e Bebidas	105	4,66%
Comercialização Irregular	88	3,91%
Matadouros e Frigoríficos	86	3,82%
Pescados	65	2,89%
Exportação e Importação	58	2,58%
Produtos Veterinários	46	2,04%

Segue abaixo o detalhamento das demandas referentes aos assuntos mais demandados:

12.1 Serviços de Informação ao Cidadão:

A Ouvidoria recebeu 738 demandas com pedido de informação. Essas demandas foram direcionadas ao SIC – Serviço de Acesso ao Cidadão do MAPA.

12.2 Leites e Derivados:

Das 665 manifestações classificadas com este assunto, têm-se: 450 denúncias, 175 reclamações, 30 solicitações de informações, 9 sugestões e 1 elogio. Deste total, os assuntos mais abordados foram:

- ✓ Adulteração na produção do leite com produtos químicos;
- ✓ Alteração na cor, no sabor ou na textura;
- ✓ Estabelecimentos irregulares, sem registro no MAPA;
- ✓ Leites estragados;
- ✓ Corpos estranhos encontrados no interior das embalagens;
- ✓ Adição de água em leites;

- ✓ Produtos sendo comercializado fora do prazo de validade;
- ✓ Embalagens de leites e derivados com estufamento;
- ✓ Padronização das embalagens utilizadas em produtos derivados do leite;
- ✓ Empresas clandestinas;
- ✓ Falta de informações nutricionais no rótulo dos produtos;
- ✓ Propinas em propriedades rurais distribuidoras de leites.

12.3 Administração e Desenvolvimento de Pessoas:

Das 511 demandas classificadas com o assunto supracitado, 211 foram reclamações, 156 foram denúncias, 105 foram solicitação de informação, 29 foram sugestões e 10 elogios. Deste total, destacam-se os seguintes tópicos:

- ✓ Reclamações quanto ao requerimento de pensão e aposentadoria;
- ✓ Informações a respeito do concurso do MAPA 2013;
- ✓ Descumprimento da carga horária por parte dos servidores;
- ✓ Procedimentos para realizar estágio junto ao MAPA;
- ✓ Descontos indevidos na folha de pagamento;
- ✓ Informações sobre cursos realizados pelo MAPA;
- ✓ Reclamações referentes à operadora do plano de saúde;
- ✓ Elogios aos serviços prestados pelo MAPA;
- ✓ Uso indevido de bens públicos;
- ✓ Denúncias de assédio moral e abuso de poder entre os servidores;
- ✓ Desvio de função;
- ✓ Diárias e Passagens.

12.4 Alimentação Animal:

Das 301 manifestações classificadas com este assunto, 267 das demandas se tratavam de denúncias, 25 foram reclamações, 6 foram solicitações de informações e 3 foi sugestão. Destacaram-se os seguintes tópicos:

- ✓ Estabelecimentos funcionando após serem autuados e lacrados pelo MAPA
- ✓ Fábricas que estão atuando sem registro no ministério;
- ✓ Utilização da cama de frango na alimentação de ruminantes;
- ✓ Estabelecimentos que fracionam rações, reutilizando embalagens de empresas registradas no MAPA;
- ✓ Falta de informações no rótulo das embalagens;
- ✓ Fabricas de ração funcionando sem nenhuma condição higiênica sanitária;
- ✓ Adulteração na fórmula de rações para animais de grande e pequeno porte;
- ✓ Insetos encontrados dentro das embalagens de rações;
- ✓ Comercialização clandestina de rações.

12.5 Vinhos e Bebidas:

Das 205 demandas classificadas com o presente assunto, 137 foram denúncias, 36 foram reclamações, 27 foram solicitações de informações e 5 sugestões. Foram abordados os seguintes tópicos:

- ✓ Irregularidades na rotulagem das embalagens de bebidas;
- ✓ Fabricação de bebidas sem registro no MAPA;
- ✓ Estabelecimentos comercializando bebidas sem autorização do MAPA;
- ✓ Adulteração na cor e sabor de bebidas (sucos, cervejas, refrigerantes e vinhos);
- ✓ Informações quanto à regularização de indústrias de bebidas;
- ✓ Falsificação de rótulos de bebidas;
- ✓ Objeto estranho dentro das embalagens de bebidas;
- ✓ Estufamento de caixas de sucos;
- ✓ Bebidas estragadas, dentro do prazo de validade;
- ✓ Padronização das embalagens de bebidas (tetra pak e garrafas pet).

12.6 Inspeção e Fiscalização de Estabelecimentos:

Das 179 demandas classificadas com este assunto, 153 foram denúncias, 16 foram reclamações, 7 foram solicitações de informações e 3 sugestões. Dessas manifestações, destacam-se os seguintes tópicos:

- ✓ Estabelecimentos autuados e lacrados funcionando normalmente;
- ✓ Descumprimento das normas de fiscalização do MAPA;
- ✓ Precariedade nas condições higiênicas sanitária;
- ✓ Comercialização sem registro;
- ✓ Abate desumano (Bovinos, cavalos, suínos, etc.)
- ✓ Utilização de embalagens de empresas com SIF por empresas sem registro no MAPA;
- ✓ Procedimentos para registrar estabelecimentos no MAPA;
- ✓ Escassez de fiscais nos frigoríficos e matadouros;
- ✓ Descarte dos resíduos da produção em vias urbanas;
- ✓ Abatedouros clandestinos.

12.7 Departamento do Café:

Das 151 manifestações classificadas com este assunto, 107 foram reclamações, 27 foram solicitações de informações, 13 sugestões, 4 foram denúncias. Foram abordados os seguintes tópicos:

- ✓ Certificação e registro de mudas de café;
- ✓ Preço mínimo do café pago aos produtores;

12.8 Produtos Veterinários:

Das 126 demandas classificadas com o assunto supracitado, 76 foram denúncias, 31 foram reclamações, 15 foram solicitações de informações, e 3 foram sugestões e 1 elogio. Desse total, destacam-se os seguintes tópicos:

- ✓ Comercialização de produtos veterinários fora do prazo de validade;
- ✓ Estabelecimentos comercializando produtos sem autorização do MAPA;
- ✓ Produtos irregulares sendo administrados em animais;
- ✓ Adulteração de produtos veterinários;
- ✓ Elogio referente ao tratamento da gripe do frango.
- ✓ Falta de informações nutricionais nas embalagens dos medicamentos;
- ✓ Informações sobre o registro de produtos veterinários;
- ✓ Falsificação de registros;

12.9 Pescados:

Das 118 demandas classificadas com o presente assunto, 74 foram denúncias, 21 foram solicitações de informações, 17 foram reclamações e 6 foram sugestões. Destas, destacam-se o seguinte:

- ✓ Dificuldades para conseguir a autorização de rotulagem para pescados;
- ✓ Proibição de pescas em territórios nacionais;
- ✓ Informações quanto ao consumo do peixe panga;
- ✓ Excesso de água em pescados;
- ✓ Descumprimento das normas do MAPA;
- ✓ Empresas utilizando SIF de outras empresas para comercializar pescados importados;
- ✓ Falta de informações nos rótulos das embalagens de pescados;
- ✓ Condicionamento dos pescados em descumprimentos as normas do MAPA;

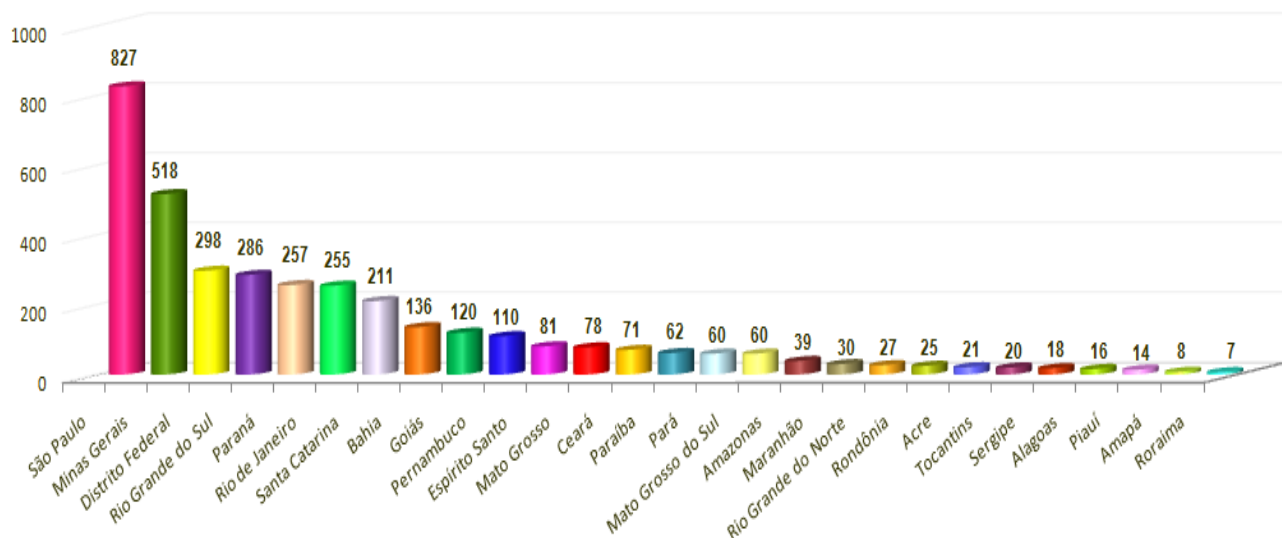
12.10 Vigilância Agropecuária:

Das 102 demandas registradas com este assunto, 53 foram reclamações, 37 foram solicitações de informações, 9 se tratam de denúncias e 1 elogio. Destas manifestações, destacam-se o seguinte:

- ✓ Demora na liberação da Licença de Importação;
- ✓ Dúvidas quanto aos produtos que podem ser importados e exportados;
- ✓ Documentação necessária para exportar e importar para o Brasil;
- ✓ Lista das empresas habilitadas para exportação;
- ✓ Falta de padronização para embargos de produtos importados;
- ✓ Abuso de poder dos fiscais nas vigilâncias agropecuárias dos aeroportos;

13. Distribuição por Unidade Federativa

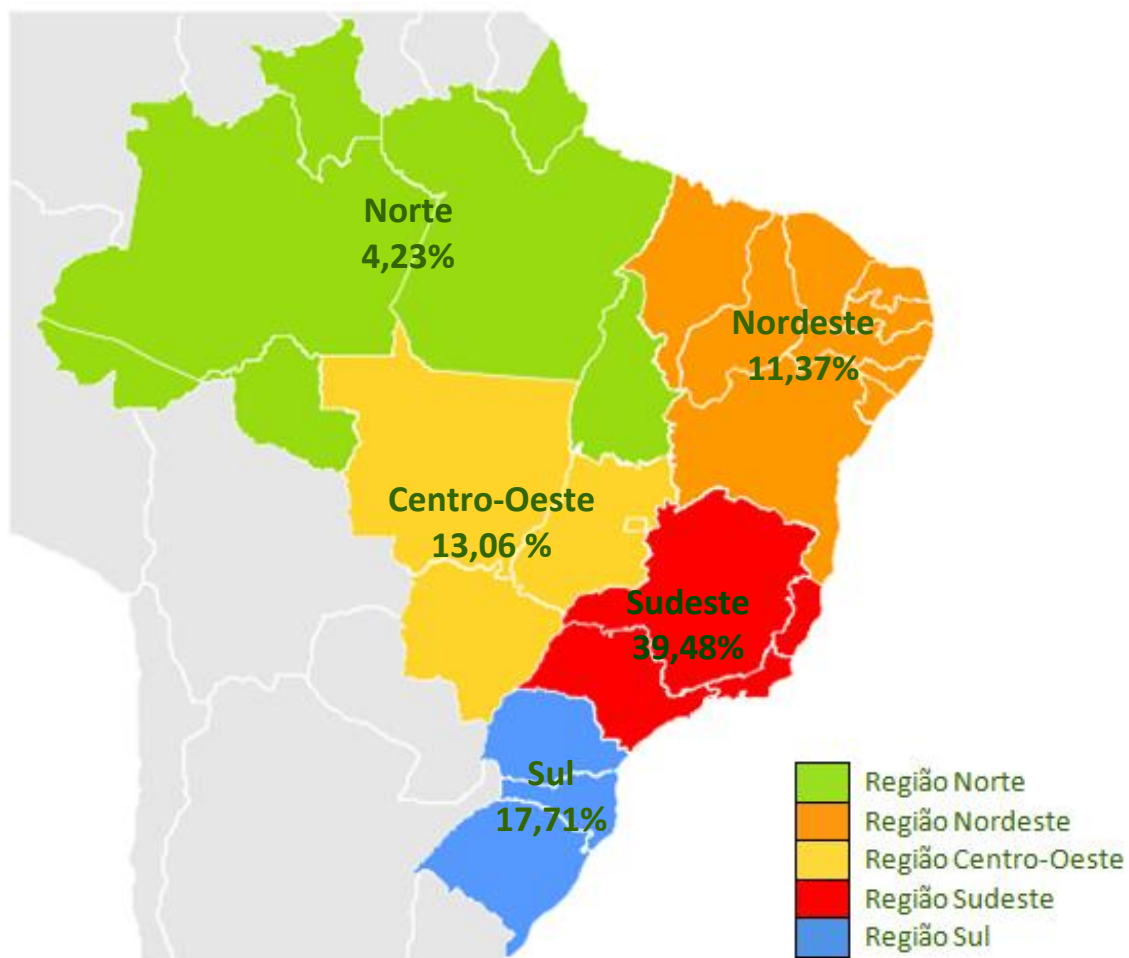
13.1 Quantitativos de demandas recebidas por UF



Em relação à classificação das demandas por Unidade Federativa, os estados que registraram o maior número de manifestações na Ouvidoria/MAPA foram: São Paulo com 22,63%; Minas Gerais com 14,17%; Distrito Federal com 8,15%; Rio Grande do Sul com 7,82% do total das manifestações registradas no decorrer do ano de 2013.

13.2 Distribuições das demandas por Região

A Ouvidoria do MAPA recebe manifestações de todo território brasileiro, que também são classificadas por Unidade Federativa. No quadro abaixo é possível verificar o percentual de demandas por região bem como os estados mais demandados em cada uma.



Na região norte os estados que registraram um maior número de demandas foram os estados do Pará, Amazonas e Rondônia respectivamente. Dos diversos assuntos abordados nas demandas desta região, destacaram-se os seguintes: leites e derivados com um percentual de 12,22% do total de demandas registradas na região norte; matadouros e frigoríficos registraram um índice de 11,11% das demandas desta região e as informações sobre a lei de acesso à informação que gerou um percentual de 6,11%.

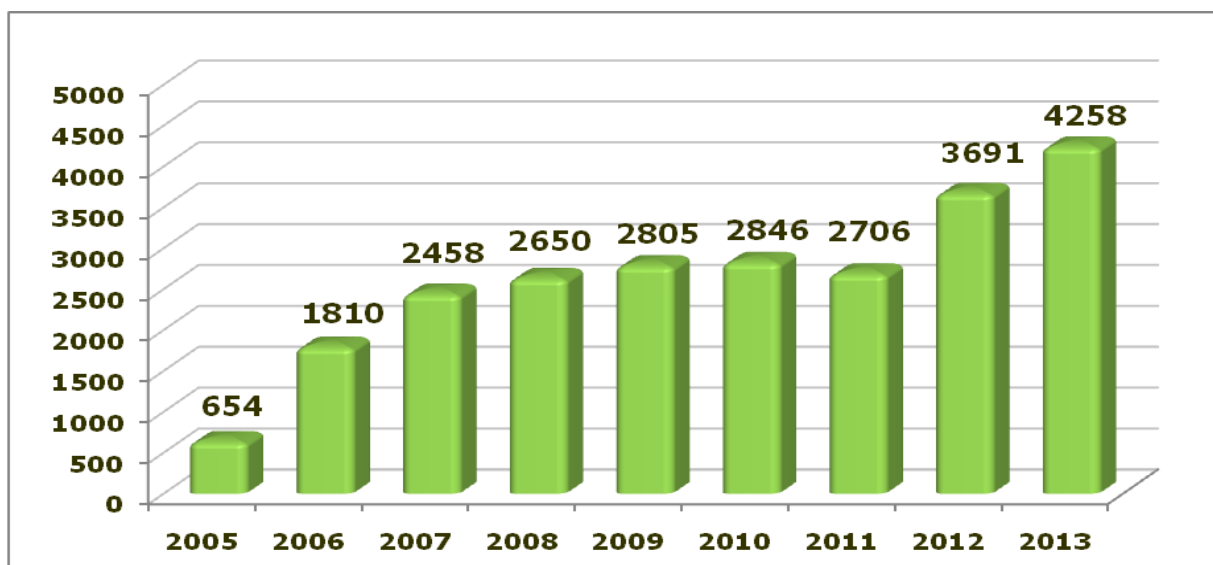
Os estados da Bahia, Pernambuco e Ceará registraram respectivamente, o maior número de demandas da região nordeste. Dentre os tipos de assuntos registrados nas demandas desta região, destacaram-se os seguintes assuntos: leites e derivados com 14,46% do total de demandas registradas do nordeste; o segundo os assuntos relacionados a matadouros e frigoríficos que atingiu um percentual de 9,92% e as solicitações de informações que gerou um percentual de 7,44% das demandas cadastradas nos estados do nordeste.

No centro-oeste, destacaram-se o Distrito Federal, seguido do estado de Goiás com o maior número de manifestações registradas na Ouvidoria. Quanto aos assuntos mais abordados nas demandas registradas nesta região, destacam-se os seguintes: leites e derivados com um percentual de 13,67% do total de demandas registradas na região norte; alimentação animal, dando destaque para as reclamações de rações que totalizou 7,91% e também os assuntos referentes ao concurso do MAPA que gerou um percentual de 4,14%.

Na região Sudeste, os destaques foram para os estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro, respectivamente, que registraram o maior número de manifestações, tanto na região quanto em âmbito nacional. Dentre os assuntos mais abordados no sudeste, destacaram aqueles referentes a leite e seus derivados, o que gerou um índice de 35,28% do total de demandas registradas nesta região, seguido dos relacionados a vinhos e bebidas, atingindo um percentual de 10,11% e em terceiro as solicitações de informações que geraram percentual de 9,58%, outro assunto bastante demandado foram sobre alimentação animal, onde tiveram destaques as demandas de reclamações sobre rações o que gerou um índice de 7,38%.

Os estados da região Sul que registraram o maior número de demandas na Ouvidoria foram Rio Grande do Sul e Paraná respectivamente. Do total de demandas registradas na região sul destacou-se os assuntos sobre leites e derivados o que gerou um percentual de 19,89% das demandas; seguido do assunto alimentação para animais, onde as principais manifestações foram sobre rações, gerando um índice de 18,17% e solicitações relacionadas à lei de acesso à informação que gerou um percentual de 8,75% das demandas.

14. Demonstrativo anual de demandas



O quadro acima revela três situações: entre 2005 (ano de sua criação) e 2007, houve um aumento das demandas. Entre 2008 e 2011, uma geração equilibrada de demandas, com pouca oscilação, já em 2012 houve um significativo aumento e em 2013 esse quantitativo também foi superado.

Fazendo uma analogia da evolução das demandas, relacionando ao tipo de atendimento, temos os seguintes resultados. Em 2013 houve um aumento de 11,66% de denúncias em relação ao ano de 2012, quanto às reclamações o crescimento foi de 5,82%; os pedidos de informações cresceram 37,04%; as sugestões aumentaram 15,43%; quanto aos elogios, houve um declínio de 14,67%.

15. Pesquisa de Opinião com o cidadão

Os resultados da pesquisa de opinião que serão apresentados a seguir correspondem às demandas finalizadas pela Ouvidoria no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2013. Ao receber a resposta da demanda por e-mail, o cidadão recebe juntamente com essa resposta um questionário onde a Ouvidoria aborda os principais quesitos para mensurar a satisfação do cidadão.

Até o fechamento deste relatório, das 3.728 demandas finalizadas pela Ouvidoria, 368 destas demandas tiveram retorno da pesquisa de opinião, o que equivale a 9,87% das demandas respondidas neste período.

Em 2013, a Ouvidoria passou a incentivar a pesquisa de opinião, mediante expedição de e-mails aos cidadãos que tiveram as suas respostas atendidas. Durante o ano de 2012, a ouvidoria recebeu 273 respostas de pesquisas de opinião, enquanto que em 2013 essa participação foi bastante positiva, onde o cidadão respondeu 368 pesquisas, o que corresponde a um aumento de 73,58% em comparação ao ano anterior.

Os gráficos a seguir demonstram os resultados da pesquisa de opinião com o cidadão:

15.1. Como tomou conhecimento da Ouvidoria/MAPA:



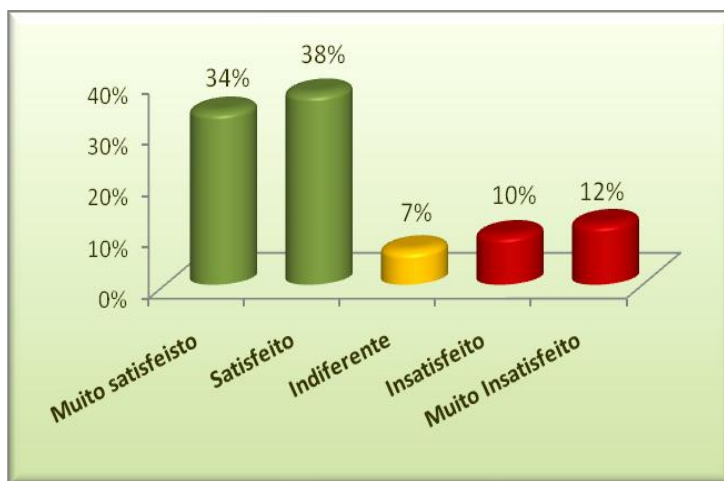
A internet continua sendo a rede de comunicação mais utilizada pelos cidadãos junto à Ouvidoria. Em seguida, vem a opção “Outros” que representa os demais meios de comunicação e em terceiro lugar, a indicação por pessoas que já utilizaram os serviços da Ouvidoria.

Comparando-se os índices apresentados no relatório de 2012 com os índices de 2013, verifica-se que o percentual “via internet” reduziu de 67% para 57%. Os de

“indicação de conhecidos”, de 6% para 17%. Os de “Através da Mídia”, de 6% para 4% e “Outros”, de 22% para 23%.

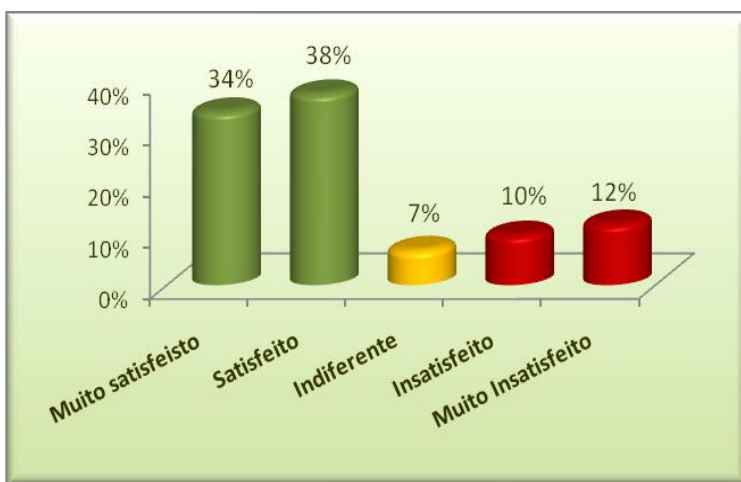
15.2. Com relação ao atendimento prestado pela Central de Relacionamento, como você o classifica:

O gráfico ao lado demonstra o nível de satisfação do cidadão quanto ao atendimento prestado durante o acolhimento da demanda. Observa-se que o índice de satisfação foi bom, atingindo o percentual de 72% de aceitação pelos demandantes, cujo índice corresponde à soma dos indicadores “Satisfeitos” e “Muito Satisfeitos”.



Comparando-se os índices apresentados no relatório de 2012 com os índices de 2013, verifica-se que o percentual “Muito Satisfeito” aumentou de 32% para 34%. O de “Satisfeito” aumentou de 34% para 38%. O de indiferente, de 5% para 7%. O de “Insatisfeito”, de 12% para 10% e o de “Muito insatisfeito”, de 18% para 12%.

15.3. Como você classifica a qualidade da resposta da Ouvidoria do MAPA:



A pesquisa aponta que a qualidade das respostas das demandas aos cidadãos está melhorando.

O objetivo de maior análise das demandas feitas pelos cidadãos e a busca de qualificação das respostas está surtindo os efeitos esperados.

Comparando-se os índices acima com os do relatório de 2012, verifica-se que o percentual “Muito Satisfeito” aumentou de 29% para 34%. O de “Satisfeito”, de 32% para 38%. O de “Indiferente”, de 5% para 7%. O de “Insatisfeito”, de 11% para 10% e o de “Muito insatisfeito”, de 22% para 12%.

15.4. Quanto ao prazo, você considera que o tempo de atendimento da sua demanda pela Ouvidoria/MAPA, foi:

A Ouvidoria tem priorizado o tempo de atendimento às demandas.

O tempo de resposta às demandas foi reduzido.

Os índices de satisfação melhoraram, comparando-os com os do relatório de 2012, conforme descrição abaixo:

Verifica-se um que percentual de “Muito Satisfeito” aumentou de

29% para 34%. Já o percentual de “Satisfeito” reduziu de 30% para 28%. Os percentuais de “Indiferente” aumentou de 7% para 9%. O de “Insatisfeito” reduziu de 14% para 13%; e o de “Muito insatisfeito” reduziu de 20% para 16%.



16. Sugestões de melhorias

- ✓ Incentivar a participação do cidadão, aumentando o número de demandas relacionadas com sugestões.
- ✓ Prestar todo auxílio à Ouvidoria-Geral da União na implantação de um sistema único informatizado de gerenciamento de processos de ouvidorias públicas, para facilitar a sua interação com a sociedade.
- ✓ Implantar uma “BASE DE CONHECIMENTO” na interface da Ouvidoria no site da agricultura, com perguntas e respostas.
- ✓ Participar das Câmaras Setoriais para relatar reclamações e denúncias feitas pela sociedade.
- ✓ Investir na divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria no âmbito deste ministério.
- ✓ Estimular a pesquisa de opinião na sociedade.
- ✓ Intensificar a parceria com as áreas técnica para que o envio de resposta seja tempestivo, tendo em vista que atualmente o prazo de resposta das demandas é o principal percalço nas pesquisas de opiniões.

17. Considerações Finais

Quanto ao crescimento do quantitativo de demandas na Ouvidoria, vale contextualizar a evolução da sociedade que se tornou mais exigente em relação aos serviços prestados ao cidadão.

Em plano superior, segundo Alvin Toffler (1980), há três ondas ou fases para definir como saltos revolucionários no decorrer dos tempos, os quais continuarão a revolucionar nossa sociedade. A primeira onda é a chamada Agrícola, a segunda, a onda Industrial e a terceira, os sistemas de Informação.

Essas três ondas têm grande impacto no âmbito do MAPA, por estar diretamente relacionados com elas. Mas, a tudo isso, se acrescenta atualmente a onda do conhecimento que será a grande revolução do século XXI, por buscar as causas e os efeitos dessas mudanças.

Em plano bem inferior, a Ouvidoria ficará atenta a essas mudanças, de sorte a fazer parte desse processo em seus métodos de trabalho, despontando, ainda de forma incipiente, a mediação como foco de conciliação e não de conflito.

A pesquisa de opinião deixa um indicativo de que o cidadão deseja resolver seus problemas, sem perda de tempo com a burocracia na tramitação processual, quer otimização e eficiência das respostas, não mede esforço para reconhecer e valorizar a eficiência dos serviços prestados pela administração pública, mas não perdoa quando sua demanda fica esquecida ou respondida de forma deficiente.

A Ouvidoria não tem a função de decidir quem está certo ou errado, mas entender as necessidades do cidadão e buscar uma resposta que atenda adequadamente o seu interesse, de sorte a gerar um desfecho positivo. Até porque, nesse processo não há perdedor nem vencedor, mas sim uma parceria que concilie o interesse para um fim comum.

Fica claro o real papel da Ouvidoria, de atender com presteza o público em geral, tratando com urbanidade as pessoas e repassando as informações desejadas, motivo esse pelo qual estamos atuando fortemente.

Ministério da
**Agricultura, Pecuária
e Abastecimento**



Ouvidoria do MAPA
Esplanada dos Ministérios, Bloco D – Sede 2º
andar sala 202 CEP – 70.043-900
Brasília / DF – Tel: (61) 3218 - 2089 – Fax: (61) 3218-2994
www.agricultura.gov.br/ouvidoria
ouvidoria@agricultura.gov.br
0800 704 1995