

Ouvidoria

MAPA

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO



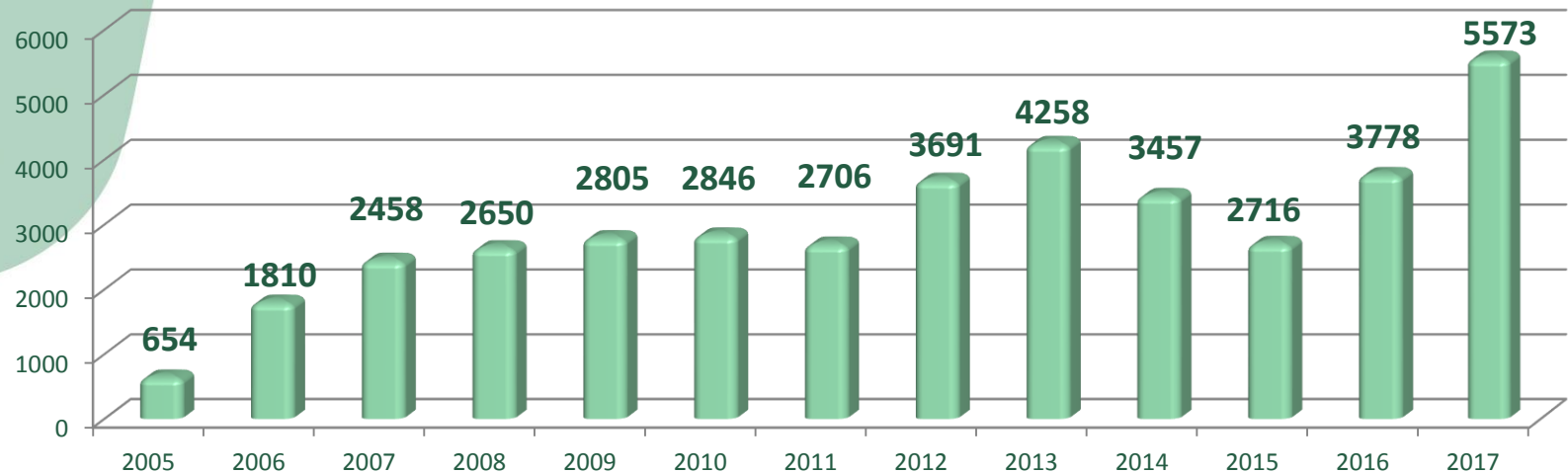
Relatório Gerencial de Serviços

Período: Janeiro a Dezembro de 2017



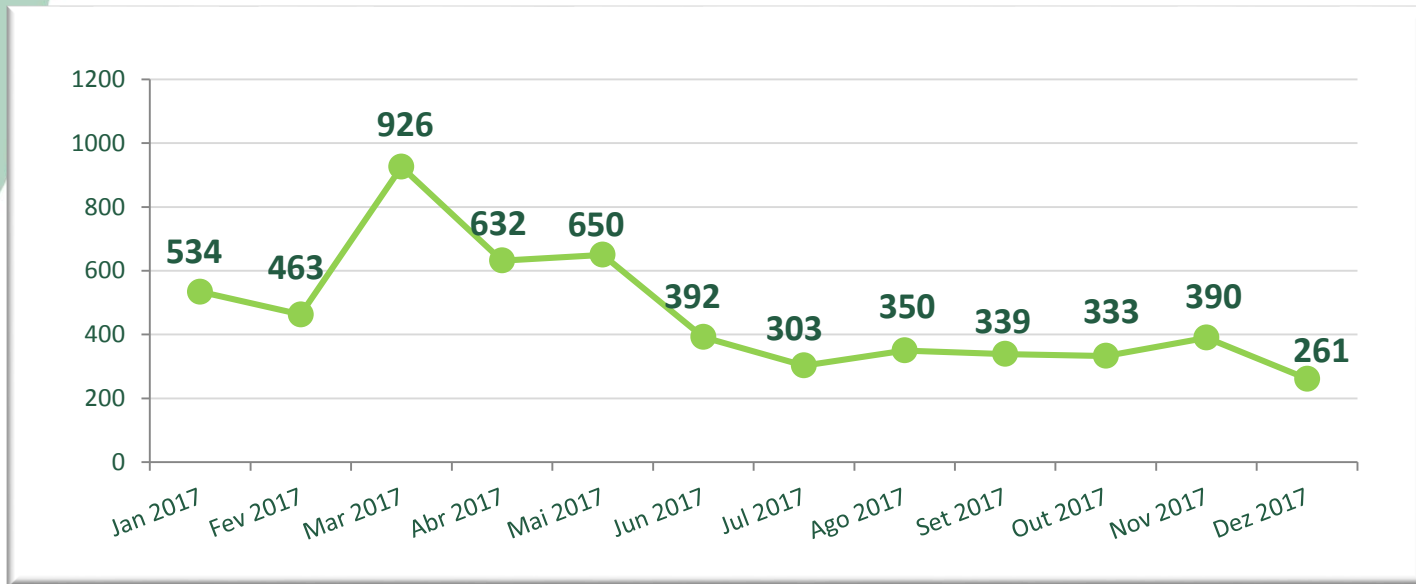
Em entrevista de retrospectiva neste fim de ano, o ministro da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Blairo Maggi, falou sobre a prioridade traçada para 2018, que segundo ele continuará sendo a de abrir novos mercados para os produtos brasileiros. Ao longo de 2017, o ministro e o secretário-executivo viajaram pelo mundo inteiro prospectando negócios e reafirmando sempre a qualidade da produção nacional. Seu parceiro mais frequente nas viagens era o presidente da Embrapa, que desperta interesse no exterior pelos avanços que a empresa proporcionou aos produtores rurais nos últimos anos e que levaram o país à sexta posição no mercado mundial de alimentos.

Demonstrativo Anual de Manifestações Recebidas



Ano \ Tipo	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Denúncias	233	382	670	923	807	997	1295	1510	1686	1498	420	217	1499
Elogios	12	91	94	76	94	68	70	75	64	38	33	35	71
Informações	-	-	-	-	267	178	251	845	1158	337	-	-	-
Reclamações	320	1115	1572	1472	1495	1520	934	1099	1163	1353	903	1453	1900
Solicitações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40	1231	1895	1869
Sugestões	89	222	122	179	142	83	156	162	187	191	129	178	234

Evolução mensal das manifestações



No ano de 2017 foram registradas 5.573 demandas na Ouvidoria/MAPA. No gráfico acima, apresentamos um comparativo mensal dessas demandas, observe que no mês de março tivemos um elevado número de demandas, tendo em vista a operação intitulada “carne fraca”. Contudo, percebe-se uma tendência de queda no quantitativo das demandas recepcionadas pela Ouvidoria nos meses seguintes.

Manifestações Geradas

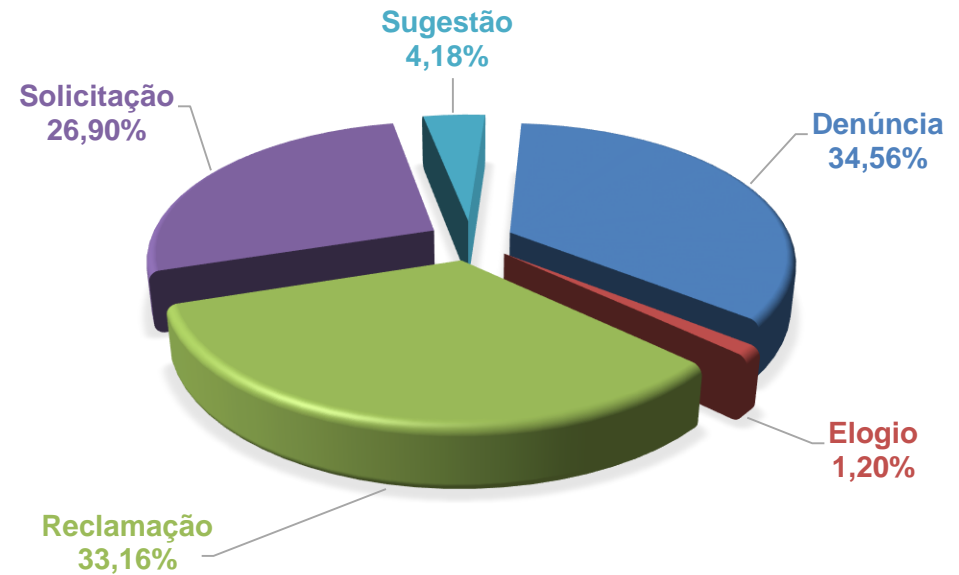
Do total de 5573 demandas recebidas no decorrer do ano de 2017, a Ouvidoria concluiu 93,67% das demandas e 6,33% delas, estavam pendentes. Ao acolher a demanda, a Ouvidoria analisa o fato e na maioria dos casos, há necessidade de apuração junto as áreas técnicas que são as Unidades Administrativas do MAPA.

No gráfico a seguir demonstramos o quantitativo das demandas recebidas e respondidas nesta Ouvidoria.



Tipo de Manifestação

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE DEMANDAS
DENÚNCIAS	1926
ELOGIOS	67
RECLAMAÇÕES	1848
SOLICITAÇÕES	1499
SUGESTÕES	233
TOTAL	5573



Do total de 1926 denúncias, 1707 foram respondidas ao cidadão, 219 estão sendo tratadas nas áreas responsáveis.

Das 1848 reclamações, 1803 foram respondidas ao cidadão, 45 encontram-se em andamento nas áreas responsáveis.

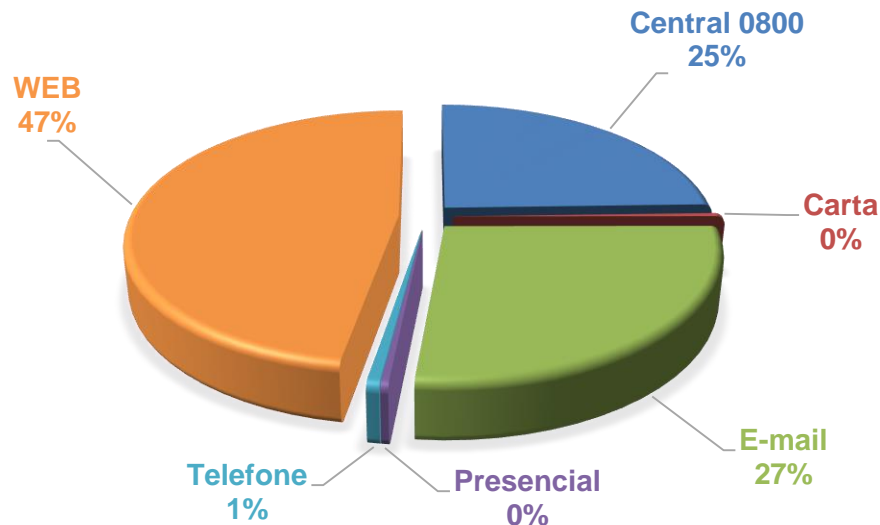
Das 1499 solicitações, 1428 foram concluídas, 71 encontram-se em andamento junto as áreas técnicas responsáveis.

As 233 sugestões foram encaminhadas pela Ouvidoria às áreas responsáveis para conhecimento e análise.

Os 67 elogios recebidos foram encaminhados para as áreas técnicas correspondentes para conhecimento e providências.

Manifestações geradas por Origem de Registro

ORIGEM	QUANTIDADE
CENTRAL DE RELACIONAMENTO (0800)	1368
CARTA	23
E-MAIL	1486
PRESENCIAL	22
TELEFONE	36
WEB	2638
TOTAL	5573



Central de Relacionamento 0800: ligações recebidas pelo 0800 704 1995 e automaticamente transferidas aos atendentes da Ouvidoria para atender os manifestantes.

Carta: Demandas registradas por correspondências enviadas à Ouvidoria.

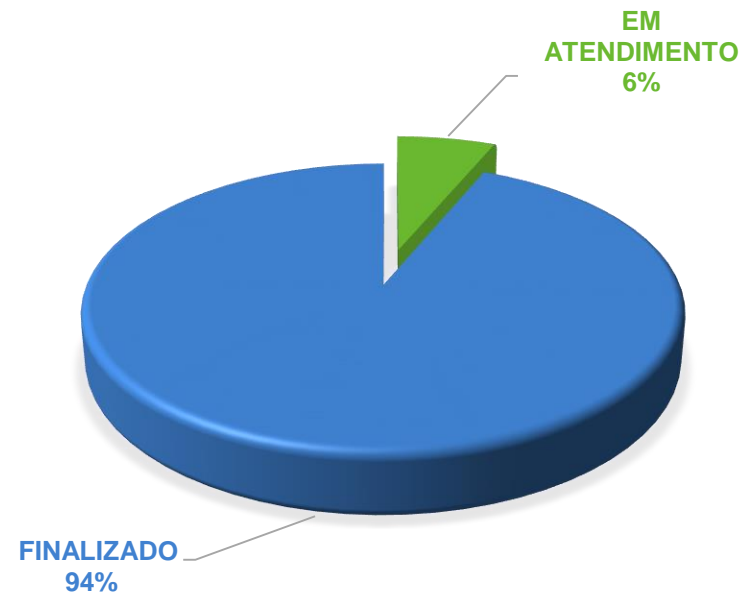
E-mail: Demandas registradas pelo e-mail institucional ouvidoria@agricultura.gov.br.

Telefone e Pessoal: Manifestações registradas pelos telefones internos da Ouvidoria ou pessoalmente .

Web: Manifestações registradas pelos demandantes por meio do Formulário Web na página da internet.

Manifestações por Status

STATUS	QUANTIDADE DEMANDAS
EM ATENDIMENTO	5220
FINALIZADO	353
TOTAL	5573



EM ATENDIMENTO: demandas encaminhadas às áreas do Mapa, cujo atendimento não foi iniciado.

SUSPENSA: demandas que necessitam de maiores informações do cidadão.

FINALIZADO: demandas concluídas pela Ouvidoria (respostas ao cidadão).

Manifestações por Unidades

As demandas recebidas durante o ano de 2017 foram distribuídas pelas Unidades Organizacionais deste Ministério na forma do quadro a seguir:

UNIDADES	Respondida	Em Atendimento	Total Geral
GM	31	7	38
SE	569	5	574
SDA	300	30	330
SMC	27	6	33
SRI	6	1	7
SFA	1364	276	1640
SPA	33	12	45
SAP	569	0	569
CEPLAC	3	0	3
INMET	2	0	2
OUVIDORIA	2316	16	2332
TOTAL	5220	353	5573

GM – Gabinete do Ministro

SE – Secretaria Executiva

SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária

SMC – Secretaria de Mobilidade Social, do Produtor Rural e do Cooperativismo

SRI – Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio

SFAs – Superintendências Federais da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

SPA – Secretaria de Política Agrícola

SAP – Secretaria de Aquicultura e Pesca

CEPLAC - Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira

INMET - Instituto Nacional de Meteorologia

OUVIDORIA – Ouvidoria/MAPA

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: GM – Gabinete do Ministro

Áreas da GM	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
CJ - Consultoria Jurídica	-	-	-	1	-	1
GM - Comissão de Ética do Mapa	5	-	1	-	-	6
GM - Gabinete do Ministro	1	2	6	8	7	24
GM/ACS - Assessoria de Comunicação Social	-	-	3	-	3	6
GM/AEPN - Assessoria de Eventos e Promoções Nacionais	-	-	-	1	-	1
TOTAL						38

Unidade: SAP - Secretaria de Aquicultura e Pesca

Áreas da SAP	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
Pesca e aquicultura	10	4	417	133	5	569
TOTAL						569

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SMC - Secretaria de Mobilidade Social, do Produtor Rural e do Cooperativismo

Áreas da SMC	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SMC - Secretaria de Desenvolvimento Agropecuário e Cooperativismo	1	1	2	1	2	7
SMC/DEPROS/CGDS/COAGRE - Coordenação de Agroecologia	-	1	-	-	-	1
SMC/DEPROS/CGDS/COAGRE/DGQO - Divisão de Garantia da Qualidade Orgânica	11	-	2	3	1	17
SMC/GABINETE/SMC	2	-	1	4	1	8
TOTAL						33

Unidade: SRI - Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio

Áreas da SRI	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SRI - Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio	-	-	-	1	1	2
SRI/DAC - Departamento de Assuntos Comerciais	1	-	1	-	-	2
SRI/DNSF - Departamento de Negociações Sanitárias e Fitossanitárias	-	-	-	1	-	1
SRI/CGAM - Coordenação Geral de Ações no Mercado Externo	-	-	1	-	-	1
SRI/CGOE - Coordenação Geral de Organização para Exportação	-	-	-	1	-	1
TOTAL						7

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SPA – Secretaria de Política Agrícola

Áreas da SPA	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SPA - Secretaria de Política Agrícola	-	-	2	2	3	7
SPA/DEAGRI/CGAE - Coordenação Geral de Análises Econômicas	-	-	-	-	1	1
SPA/DEAGRO - Departamento de Comerc. e Abastec. Agrícola e Pecuário	1	-	-	-	1	2
SPA/DEAGRO/CGOF - Coordenação Geral de Oleaginosas e Fibras	-	-	-	-	1	1
SPA/DEGER/CGSR - Coordenação Geral de Seguro Rural	-	1	3	4	-	8
SPA/DEGER/CGZA - Coordenação Geral de Zoneamento Agropecuário	-	-	1	-	-	1
SPA/GABINETE/SPA	-	-	4	3	9	16
SPA/Plano Agrícola e Pecuário	-	-	-	1	1	2
SPA/DCAA - Departamento de Cana-de-açúcar e Agroenergia	-	-	-	-	1	1
SPA/DCAA/CGAA - Coordenação-Geral do Açúcar e Alcool	-	-	-	-	1	1
SPA/DCAF - Departamento do Café	-	-	1	2	1	4
SPA/DCAF/CGFUNCAFE - Coordenação Geral de Apoio ao FUNCAFÉ	-	-	1	-	-	1
TOTAL						45

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SE – Secretaria Executiva

Áreas da SE	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
Acompanhamento de processos/pedidos/consultas	-	-	2	1	-	3
Gestão de Recursos	1	-	-	-	-	1
Irregularidade Administrativa	1	-	-	-	-	1
Processos Administrativos Disciplinares/Sindicâncias	1	-	-	-	-	1
SE - Assessoria de Apoio às Superintendências	-	-	1	-	-	1
SE/BINAGRI - Biblioteca Nacional de Agricultura	-	1	6	1	1	9
SE/CGPAD - Coordenação Geral de Procedimentos Disciplinares	32	-	8	-	-	40
SE/CGPC - Coordenação Geral de Prestação de Contas	-	-	1	1	-	2
SE/GABINETE	2	-	2	1	2	7
SE/SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	5	-	16	45	3	69
SE/SPOA/CGAP - Coordenação Geral de Administração de Pessoas	35	1	87	62	-	185
SE/SPOA/CGAP/COPEs - Coordenação de Administração de Pessoal	3	-	8	5	1	17

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SE – Secretaria Executiva

Áreas da SE	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SE/SPOA/CGAP/DCEF - Divisão de Gestão de Carreira e Evolução Funcional	-	-	1	1	1	3
SE/SPOA/CGAP/DCEF/SIA - Serviço de Ingresso e Avaliação Funcional	1	-	1	-	-	2
SE/SPOA/CGAP/DIAP/COPEs - Divisão de Aposentadoria e Pensão	-	-	1	3	-	4
SE/SPOA/CGAP/Plano de Saúde e Benefícios	-	-	4	-	-	4
SE/SPOA/CGAP/SAMO - Serviço de Atendimento Médico e Odontológico	-	-	1	-	-	1
SE/SPOA/CGOF - Coordenação Geral de Orçamento e Finanças	-	-	1	-	-	1
SE/SPOA/CGSG - Coordenação Geral de Logística e Serviços Gerais	7	-	50	20	5	82
SE/SPOA/CGTI - Coordenação de Infraestrutura e Tecnologia	-	-	10	4	-	14
SE/SPOA/CGTI - Coordenação Geral de Tecnologia da Informação	-	1	77	33	3	114
SE/SPOA/CGTI - Divisão de Sistemas e Gestão de Ambiente	-	-	10	3	-	13
TOTAL						574

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária

Áreas da SDA	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
Inspeção de Leite, Derivados e Mel	2	-	1	1	-	4
Outros - Auditoria/fiscalização	1	-	-	-	-	1
SDA/CGAL - Coordenação Geral do Apoio Laboratorial	9	-	9	4	2	24
SDA/CGVIGIAGRO - Coordenação Geral do Sistema de Vigilância Agropecuária	-	1	-	2	1	4
SDA/CGVIGIAGRO Vigiagro - Área vegetal	1	-	1	1	-	3
SDA/CGVIGIAGRO/Vigiagro - Área animal	2	15	9	-	-	26
SDA/DFIA - Departamento de Fiscalização de Insumos Agrícolas	1	-	2	1	-	4
SDA/DFIA/CFIC - Coordenação de Fertilizantes, Inoculantes e Corretivos	5	-	1	2	-	8
SDA/DFIA/CGAA - Coordenação Geral de Agrotóxicos e Afins	9	-	4	1	1	15
SDA/DFIA/CSM - Coordenação de Sementes e Mudanças	11	-	4	7	4	26
SDA/DFIP - Departamento de Fiscalização de Insumos Pecuários	-	-	-	2	-	2
SDA/DFIP/CFPV - Coordenação de Fiscalização de Produtos Veterinários	7	-	7	3	1	18
SDA/DFIP/Coordenação de Alimentos para Animais	-	-	2	3	-	5
SDA/DIPOA - Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal	12	2	33	21	31	99
SDA/DIPOV - Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal	4	-	-	3	-	7

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária

Áreas da SDA	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SDA/DIPOV/CGVB - Coordenação Geral de Vinhos e Bebidas	4	-	1	4	1	10
SDA/DIPOV/CGVB/DBEB - Divisão de Bebidas	-	-	2	3	2	7
SDA/DIPOV/CGVB/DVD - Divisão de Vinhos e Derivados	-	-	2	-	-	2
SDA/DSA - Departamento de Saúde Animal	8	-	-	1	2	11
SDA/DSA/CGCD - Coordenação de Sanidade Avícola	-	1	-	-	-	1
SDA/DSA/CGCD - Divisão da Brucelose e Tuberculose	-	-	-	2	-	2
SDA/DSA/CGCD - Divisão de Sanidade dos Equídeos, Caprinos, Ovinos e Abelhas	-	-	-	3	1	4
SDA/DSA/CTQA - Coordenação de Trânsito e Quarentena Animal	-	4	-	-	1	5
SDA/DSV - Departamento de Sanidade Vegetal	2	-	3	1	1	7
SDA/DSV/CFTV - Coordenação de Fiscalização de Trânsito de Vegetais	-	-	-	1	-	1
SDA/DSV/CGPP - Coordenação Geral de Proteção de Plantas	-	-	1	-	1	2
SDA/DSV/CGPP/DARP - Divisão de Análise de Riscos e Pragas	-	-	-	1	-	1
SDA/GABINETE/SDA	7	1	2	2	4	16
SDA/Sistema SIGSIF	-	-	8	-	-	8
TOTAL						330

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: Superintendências da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

SFAs	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
Superintendência SFA/AC	1	-	3	-	1	5
Superintendência SFA/AL	5	-	-	1	4	10
Superintendência SFA/AM	4	-	2	2	-	8
Superintendência SFA/AP	3	-	2	-	1	6
Superintendência SFA/BA	25	1	7	4	6	43
Superintendência SFA/CE	24	-	6	11	2	43
Superintendência SFA/DF	11	-	3	8	4	26
Superintendência SFA/ES	13	-	7	6	-	26
Superintendência SFA/GO	45	-	8	21	6	80
Superintendência SFA/MA	10	-	4	7	2	23
Superintendência SFA/MG	170	8	15	66	12	271
Superintendência SFA/MS	9	-	1	5	3	18
Superintendência SFA/MT	25	-	8	10	2	45
Superintendência SFA/PA	17	-	11	13	1	42

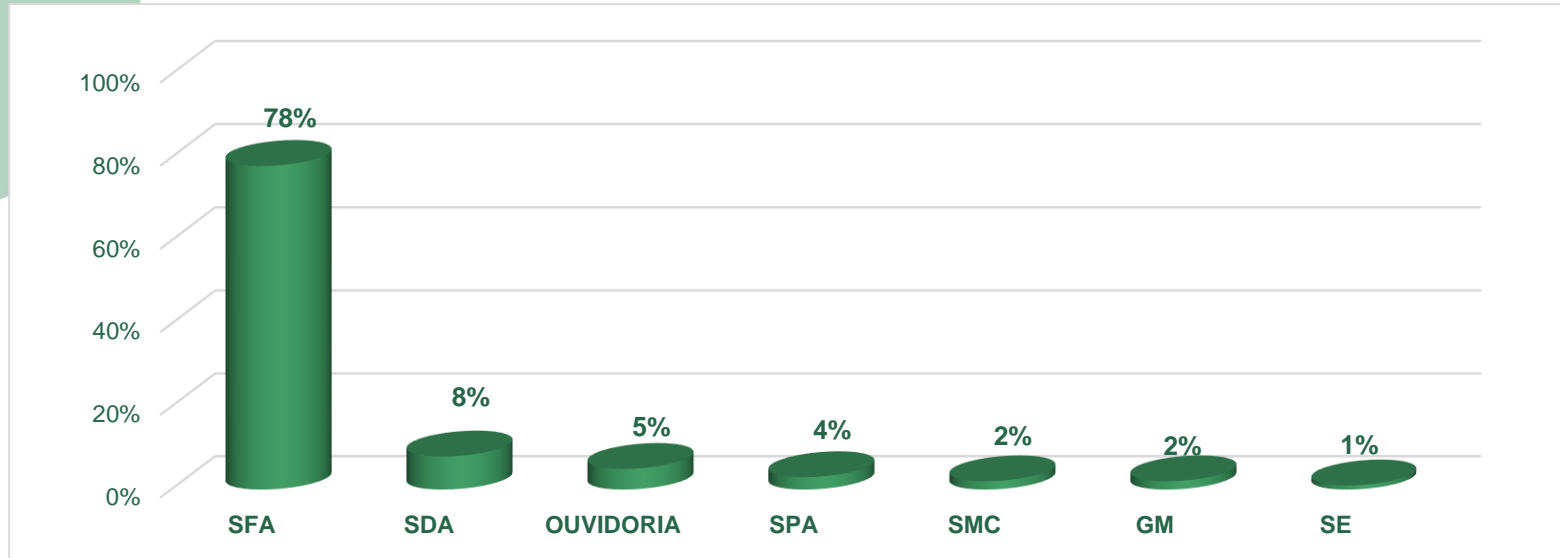
Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: Superintendências da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

SFAs	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
Superintendência SFA/PB	10	-	1	1	-	12
Superintendência SFA/PE	18	-	5	10	-	33
Superintendência SFA/PI	6	-	1	3	1	11
Superintendência SFA/PR	81	-	14	32	2	129
Superintendência SFA/RJ	30	2	15	19	4	70
Superintendência SFA/RN	5	-	-	2	2	9
Superintendência SFA/RO	15	-	1	11	2	29
Superintendência SFA/RR	2	-	-	-	-	2
Superintendência SFA/RS	64	1	15	38	16	134
Superintendência SFA/SC	67	1	14	36	7	125
Superintendência SFA/SE	5	-	3	4	2	14
Superintendência SFA/SP	187	1	76	130	15	409
Superintendência SFA/TO	9	-	1	5	2	17
TOTAL						1640

Manifestações Pendentes por Unidades

O quadro abaixo demonstra o quantitativo de demandas pendentes por Unidades Organizacionais do MAPA, ao final do ano de 2017.

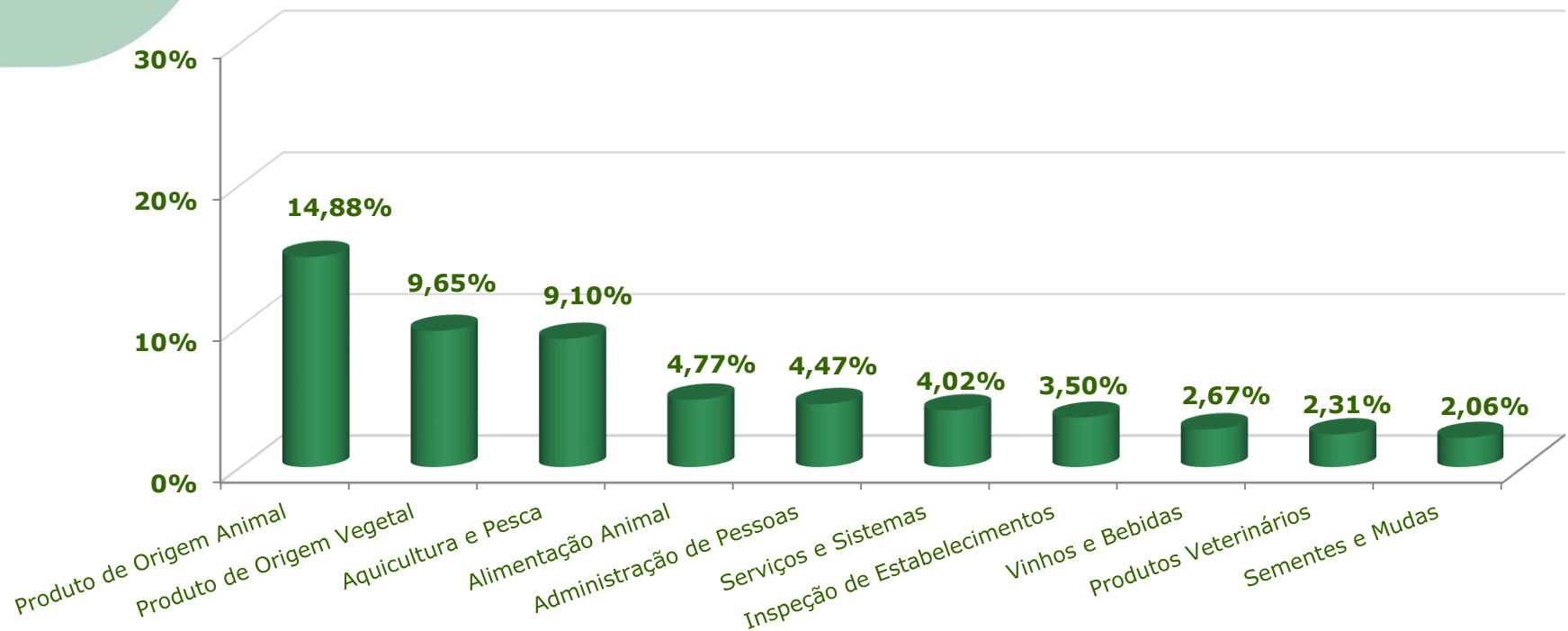


GM – Gabinete do Ministro
SE – Secretaria Executiva
SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária
SPRC – Secretaria do Produtor Rural e Cooperativismo
SPA – Secretaria de Política Agrícola
SRI – Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio
SFAs – Superintendências Federais da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

ACST - Assessoria de Apoio às Câmaras Setoriais e Temáticas
CASEMG - Companhia de Armazéns e Silos do Estado de Minas Gerais
CEPLAC - Comissão Executiva do Plano da Lavoura Cacaueira
CONJUR – Consultoria Jurídica
SIMS – Secretaria de Mobilidade Social, do Produtor Rural e do Cooperativismo
SPA – Secretaria de Pesca e Aquicultura
INMET - Instituto Nacional de Meteorologia
OUVIDORIA – Ouvidoria/MAPA

Assuntos mais demandados

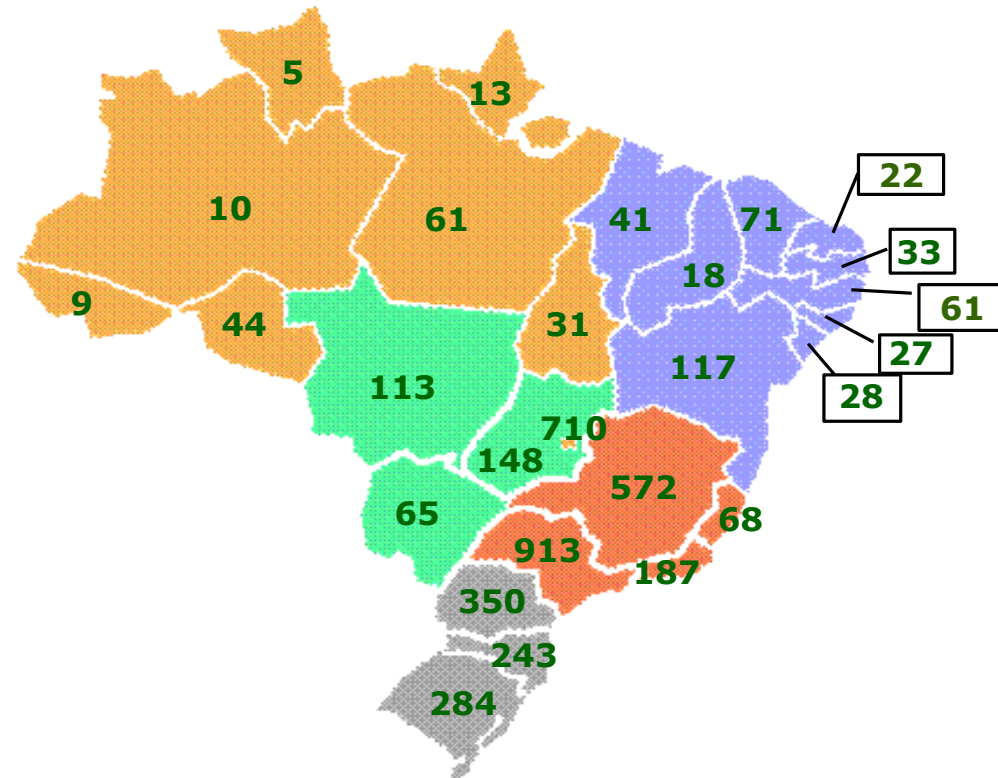
A Ouvidoria selecionou os 10 principais assuntos demandados no decorrer do ano de 2017. Apresentamos a seguir o quadro destes assuntos e a representação gráfica, nota-se que estes assuntos correspondem a 57,44% do total de demandas recebidas pela Ouvidoria/MAPA no ano de 2017:



Manifestações por UF

ESTADO	QTD
AC	9
AL	27
AM	10
AP	13
BA	117
CE	71
DF	710
ES	68
GO	148
MA	41
MG	572
MS	65
MT	113
NI	1329
PA	61
PB	33
PE	61
PI	18
PR	350
RJ	187
RN	22
RO	44
RR	5
RS	284
SC	243
SE	28
SP	913
TO	31
TOTAL	5573

Este quadro faz menção ao volume de registros de demandas recebidas pela Ouvidoria/MAPA com o demonstrativo das irregularidades em cada Unidade Federativa. Percebe-se que os estados das regiões Centro Oeste, Sudeste e Sul aglomera o maior número de possíveis irregularidades dentre os demais estados.



Estados mais demandados

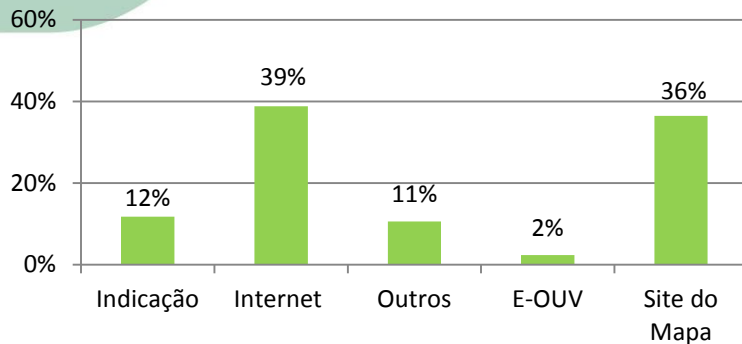
No quadro a seguir, listamos os 10 estados que receberam o maior número de demandas no decorrer do ano de 2017, destacamos também os 3 assuntos mais demandados em cada uma dessas UF.

UF	Assuntos	UF	Assuntos
São Paulo	Produto de Origem Animal	Santa Catarina	Produto de Origem Animal
	Atividade Pesqueira		Atividade Pesqueira
	Alimentação Animal		Alimentação Animal
Distrito Federal	Administração e Desenvolvimento de Pessoas	Rio de Janeiro	Serviços e Sistemas
	Atividade Pesqueira		Vinhos e Bebidas
	Serviços e Sistemas		Produto de Origem Animal
Minas Gerais	Produto de Origem Animal	Goiás	Produto de Origem Animal
	Alimentação Animal		Alimentação Animal
	Atividade Pesqueira		Inspeção de Estabelecimentos
Paraná	Produto de Origem Animal	Bahia	Produto de Origem Vegetal
	Inspeção de Estabelecimentos		Administração e Desenvolvimento de Pessoas
	Administração e Desenvolvimento de Pessoas		Inspeção de Estabelecimentos
Rio Grande do Sul	Produto de Origem Animal	Mato Grosso	Atividade Pesqueira
	Produto de Origem Vegetal		Alimentação Animal
	Sementes e Mudanças		Produto de Origem Vegetal

Pesquisa de Opinião com o cidadão

A Pesquisa de Opinião da Ouvidoria/MAPA é realizada por meio de link disponível no retorno das respostas ao cidadão. O resultado da pesquisa gera ações e medidas mais proativas da Ouvidoria, além de maior eficiência na gestão administrativa. No ano de 2017 foram respondidas 88 pesquisas, cujos resultados demonstraremos nos gráficos a seguir:

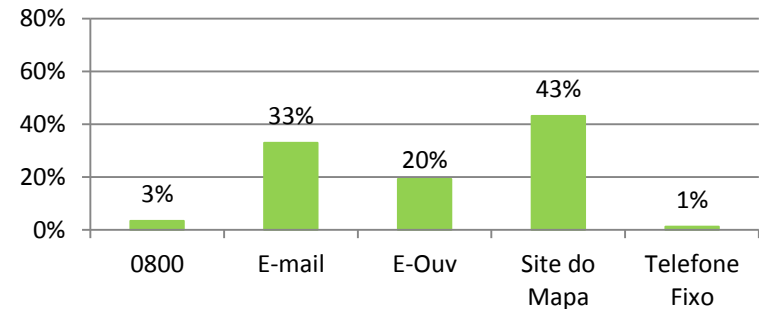
1. Como tomou conhecimento da Ouvidoria/Mapa:



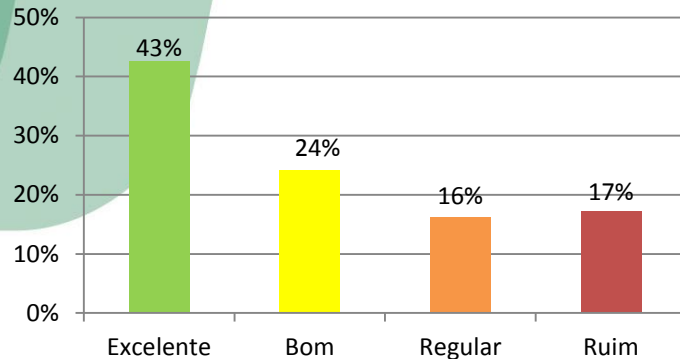
A “Internet” foi o canal de divulgação mais utilizado pelo cidadão, seguida pelo canal “Site do Mapa”. Os indicadores “Indicação de conhecidos”, “Outros” e “E-OUV” representam 25% dos canais de divulgação dos serviços da Ouvidoria. Estes indicadores resultam na busca do cidadão por um setor que venha acolher a sua manifestação.

Quanto aos canais de registro da demanda, o “Site do MAPA”, foi o canal mais utilizado pelo cidadão, representando 43%, seguido do “E-mail” com 33% de registros, o “E-Ouv” alcançou 19%, já os canais “0800” registrou 3% e “Telefone Fixo” com 1%.

2. Qual foi canal utilizado para fazer sua manifestação?



3. Como classifica o atendimento da Ouvidoria:



Os indicativos “excelente” e “bom” somaram 67% das respostas.

Já os indicativos “ruim” e “regular” juntos atingiram 33%.

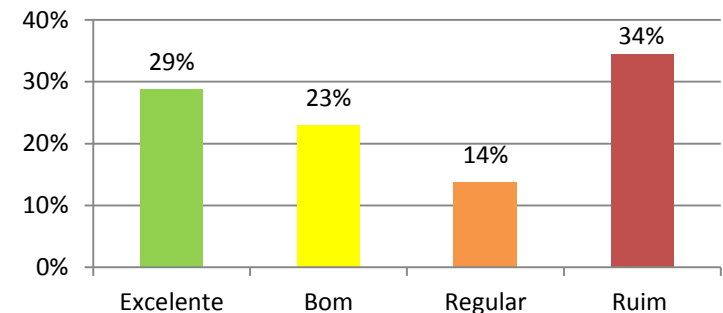
Este resultado decorre do acolhimento da demanda pela Ouvidoria, onde os agentes coletam as manifestações, analisam-nas e tramitam-nas para as áreas responsáveis pela apuração das demandas no âmbito do MAPA.

4. Como classifica a qualidade da resposta oferecida pelo órgão responsável?

Para os indicativos de “excelente” e “bom” obtivemos um percentual de 52%.

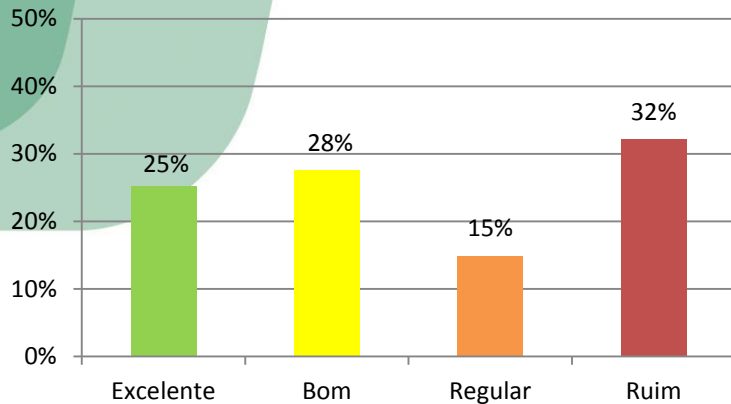
O indicativo “regular” registrou 14% e deixa a perspectiva de que há uma migração de “bom” para “ruim”.

E o indicativo “ruim” atingiu um percentual de 34%, o que denota que o cidadão espera por maior celeridade e qualidade no atendimento de suas demandas.



Pesquisa de Opinião com o cidadão

5. Como classifica o tempo de resposta oferecida pelo órgão responsável?



Mensurando os indicadores de “excelente” e “bom” o percentual atingiu 53%.

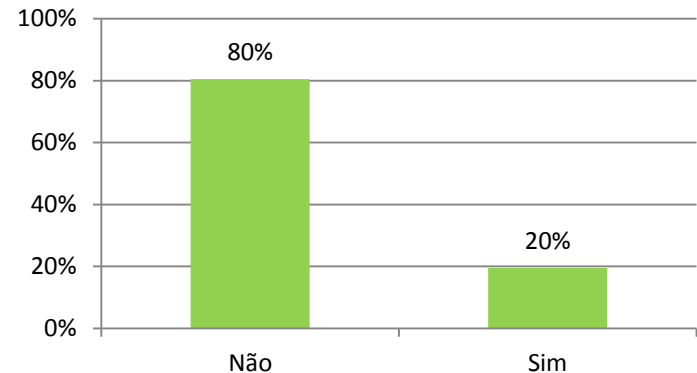
Quanto ao indicador “regular” demonstra 15% da pesquisa.

O indicador “Ruim” representado por 32%, é visto pela Ouvidoria como um ponto que pode ser trabalhado junto as áreas técnicas no intuito de atender as manifestações dentro dos prazos estabelecidos pela Ouvidoria-Geral da União em Instrução Normativa.

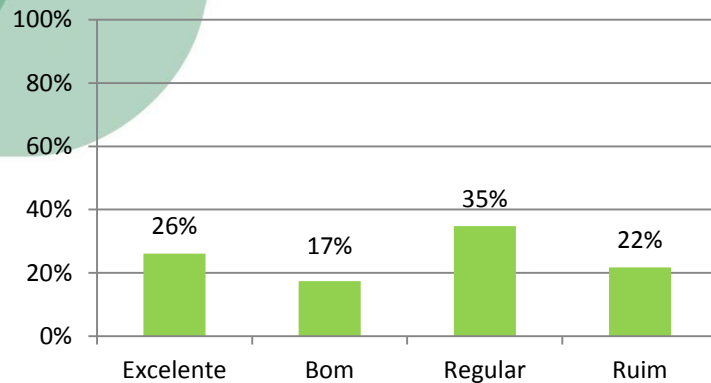
6. Você conhece a Carta de Serviços ao Cidadão do MAPA?

Pela pesquisa, 80% dos respondentes desconhecem a carta de serviço do Mapa.

A Ouvidoria-Geral da União – OGU, estabeleceu que as ouvidorias públicas do Poder Executivo devem subsidiar a avaliação dos serviços prestados.



7. Caso conheça a Carta de Serviços ao Cidadão do MAPA, como classifica o cumprimento dos compromissos e os padrões de qualidade?

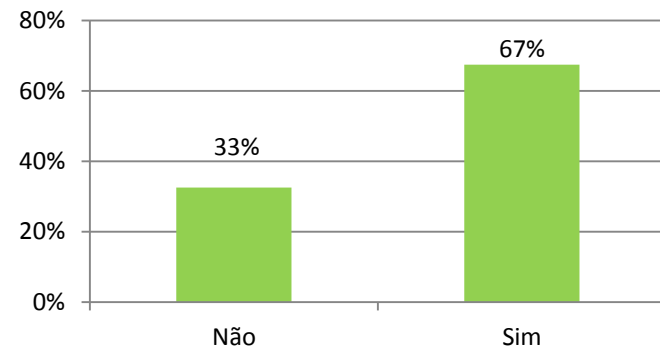


A importância de se ter um serviço como a Ouvidoria sendo mediadora dos assuntos que se relaciona entre Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão e Elogio faz com que o cidadão participe e contribua ao Órgão por meio de manifestações que são repassadas às áreas específicas que tratam de assuntos pertinentes a este Ministério.

Contudo o resultado demonstra que 67% dos cidadãos indicaria o serviço da Ouvidoria.

Dos 20% que julgam conhecer a carta de serviço, 26% opinaram como “Excelente”, 17% como “Bom”, 35% opinaram como “Regular” e outros 22% como ruim. Estes resultados estão relacionados ao cumprimento dos padrões de qualidade oferecido pela carta de serviço.

8. Você indicaria os serviços da Ouvidoria/MAPA para seus conhecidos?



George Nogueira Cardoso

Ouvidor do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO



Contatos com a Ouvidoria/Mapa
Central de Relacionamento: 0800 704 1995
E-mail: ouvidoria@agricultura.gov.br
Audiência com o Ouvidor: (61) 3218-2089
Endereço: Esplanada dos Ministérios – Bloco “D” – Ed. Sede - 2º andar - sala 202