

Ouvidoria

MAPA

MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA, PECUÁRIA
E ABASTECIMENTO



Relatório Gerencial de Serviços

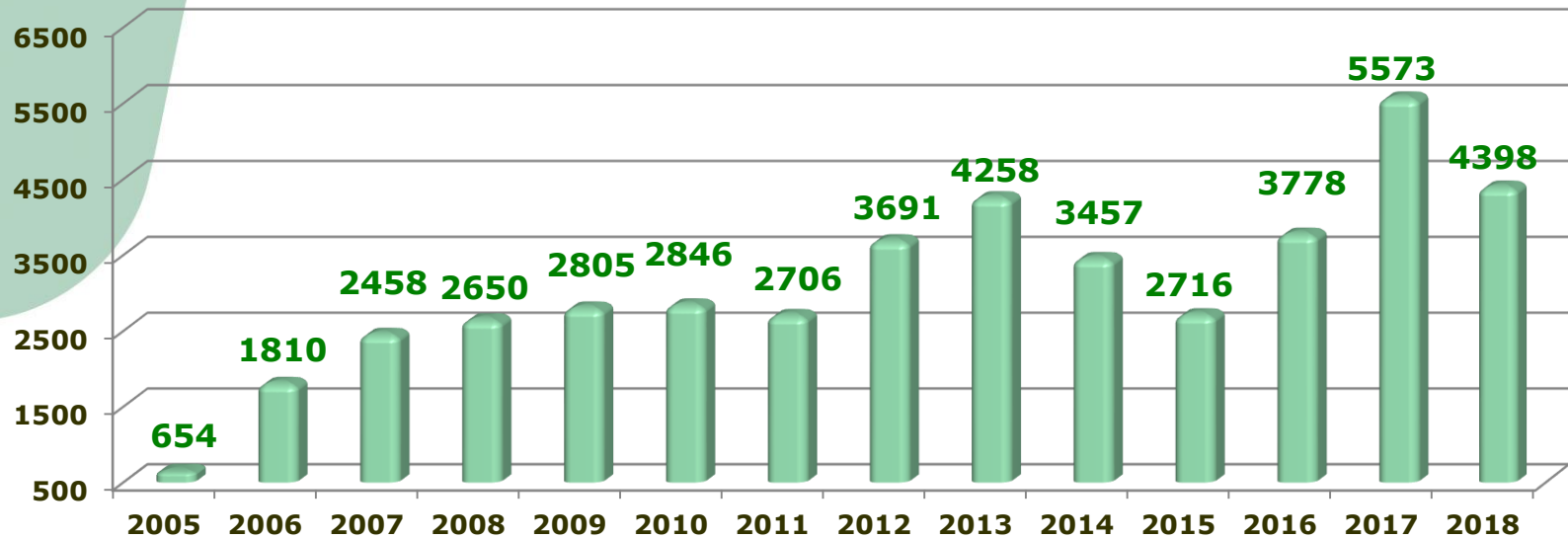
Período: Janeiro a Dezembro de 2018



Em 2018 a produção brasileira de grãos fechou o ciclo com 228,3 milhões de toneladas colhidas. Foi a segunda maior safra de grãos, atrás apenas da safra anterior, conforme levantamento divulgado pela Companhia Nacional de Abastecimento (Conab). A produção de soja alcançou recorde de 119,3 milhões de toneladas (4,6% superior à safra passada). O milho registrou produção de 54,5 milhões de toneladas, o arroz, 12,07 milhões de toneladas, o algodão resultou em 2 milhões de toneladas de pluma e o trigo, com aumento de 6,4% na área semeada em relação à safra anterior, resultou na produção de 5,2 milhões de toneladas.

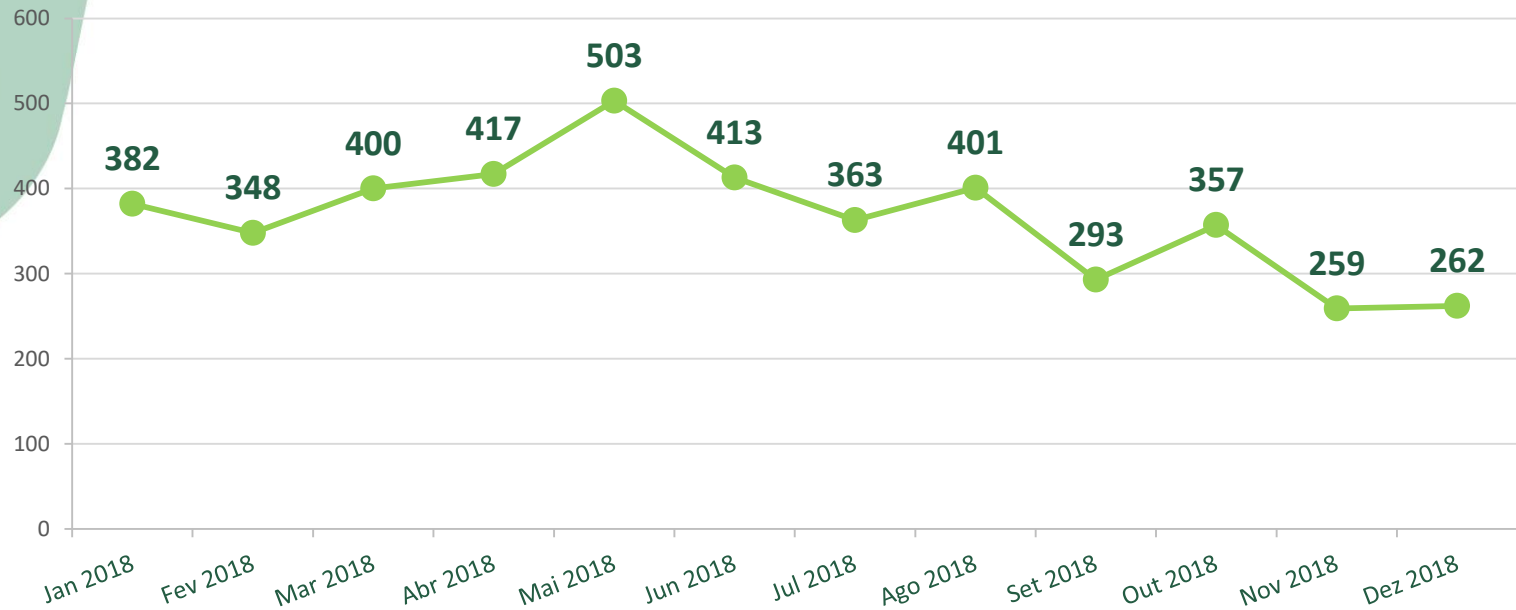
Fonte: Site MAPA e AGRONOW

Demonstrativo Anual de Manifestações Recebidas



Tipo \ Ano	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Comunicação	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	650
Denúncias	233	382	670	923	807	997	1295	1510	1686	1498	420	217	1499	1912
Elogios	12	91	94	76	94	68	70	75	64	38	33	35	71	368
Simplifique	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
Informações	-	-	-	-	267	178	251	845	1158	337	-	-	-	-
Reclamações	320	1115	1572	1472	1495	1520	934	1099	1163	1353	903	1453	1900	792
Solicitações	-	-	-	-	-	-	-	-	-	40	1231	1895	1869	602
Sugestões	89	222	122	179	142	83	156	162	187	191	129	178	234	73

Evolução mensal das manifestações

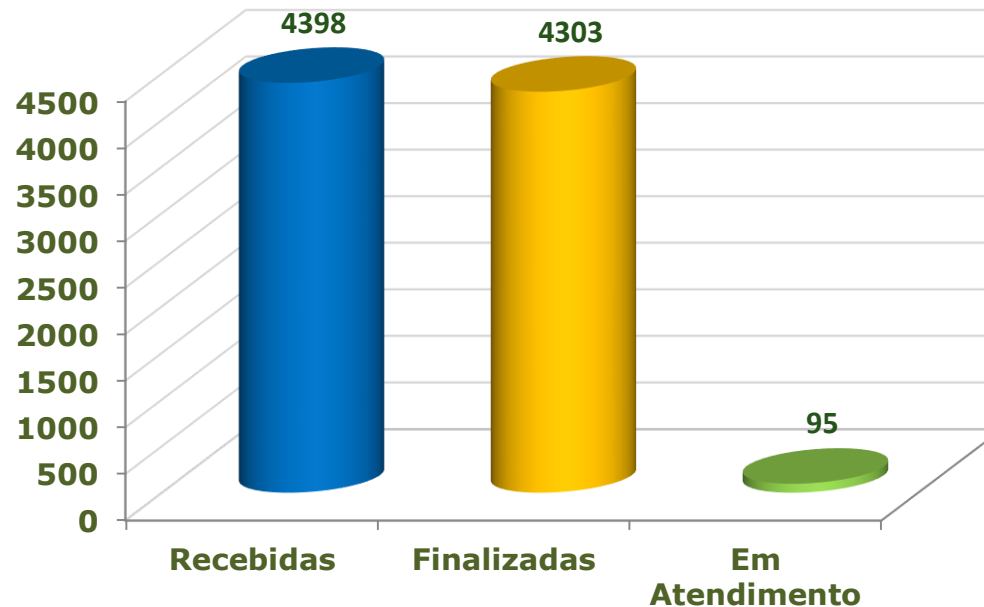


No ano de 2018 foram registradas 4.398 demandas na Ouvidoria/MAPA. Desse modo, no gráfico acima, apresentamos um comparativo mensal na evolução das manifestações. Mesmo com o mês de maio recebendo um quantitativo maior de manifestações comparados aos demais meses, a média anual continua em torno de 367 manifestações recebidas.

Manifestações Geradas

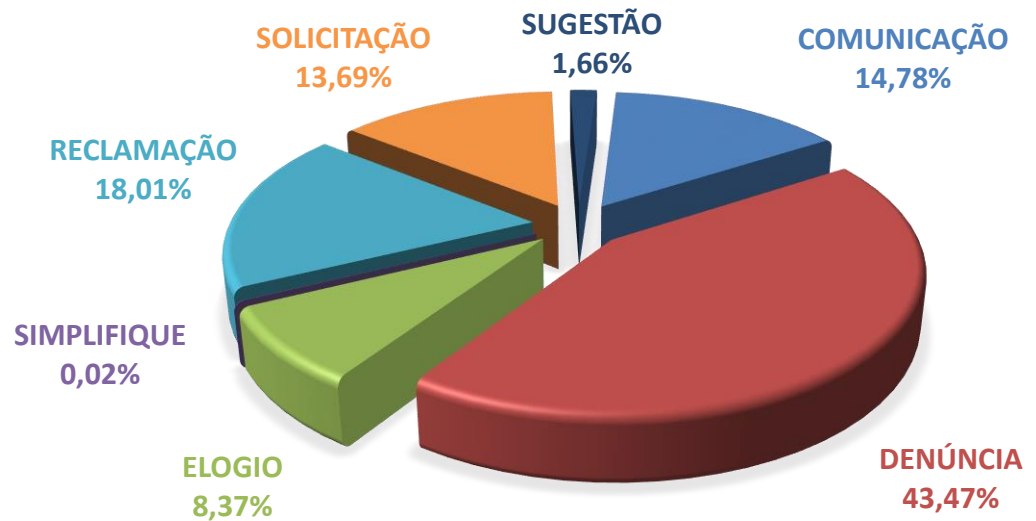
Do total de 4.398 demandas recebidas no decorrer do ano de 2018, a Ouvidoria concluiu 97,84% das demandas, restando apenas 2,16% que estavam em atendimento pela área responsável. Ao acolher a manifestação, a Ouvidoria analisa o fato relatado e direciona junto as áreas técnicas responsáveis pelo assunto.

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



Tipo de Manifestação

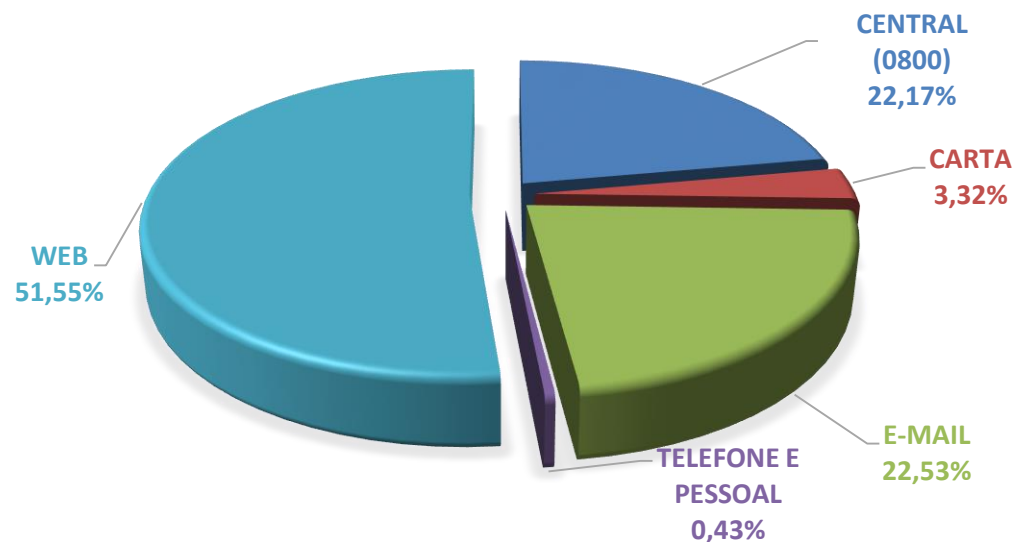
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
COMUNICAÇÃO	650
DENÚNCIA	1912
ELOGIO	368
SIMPLIFIQUE	1
RECLAMAÇÃO	792
SOLICITAÇÃO	602
SUGESTÃO	73
TOTAL	4398



Do total de 4398 manifestações recebidas pela Ouvidoria durante o ano de 2018, é possível perceber que o tipo de manifestação mais utilizado pelo cidadão é a Denúncia, representando 43,47% do total de manifestações recebidas. O Comunicado de Irregularidade representa 14,78%, O Elogio representa 8,37%, O Simplifique representando apenas 0,02%, as Reclamações 18,01%, as Solicitações representando 13,69% e as Sugestões 1,66%.

Manifestações geradas por Origem de Registro

ORIGEM	QUANTIDADE
CENTRAL (0800)	975
CARTA	146
E-MAIL	991
TELEFONE E PESSOAL	19
WEB	2267
TOTAL	4398



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.

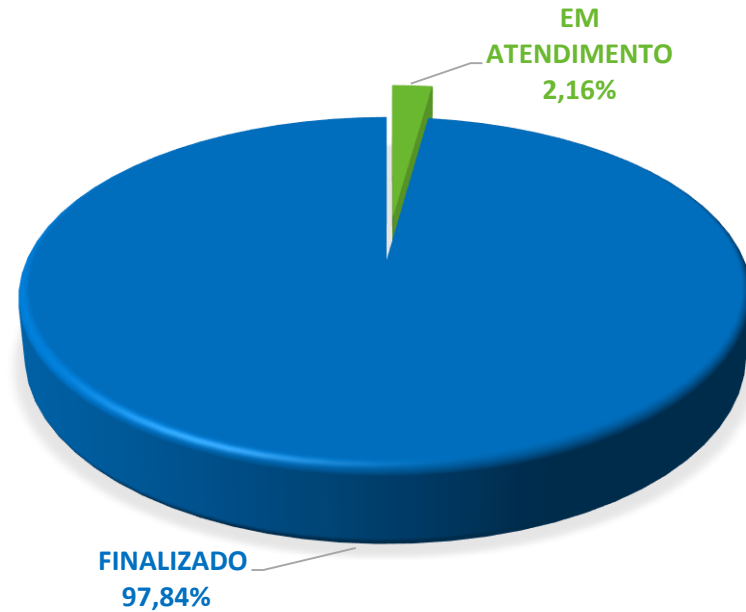
E-mail: Demandas registradas pelo e-mail institucional ouvidoria@agricultura.gov.br.

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	95
FINALIZADO	4303
TOTAL	4398



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

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

Manifestações por Unidades

As demandas recebidas durante o ano de 2018 foram distribuídas pelas Unidades Organizacionais deste Ministério na forma do quadro a seguir:

UNIDADES	Respondida	Em Atendimento	Total Geral
GM	22	3	25
SE	396	3	399
SDA	341	10	351
SRI	1	1	2
SFA	1446	66	1512
SPA	36	2	38
SDC	29	3	32
SAP	4	1	5
CEPLAC	6	0	6
INMET	2	0	2
OUVIDORIA	2020	6	2026
TOTAL	4303	95	4398

GM – Gabinete do Ministro
SE – Secretaria Executiva
SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária
SRI – Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio
SFAs – Superintendências Federais da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

SPA – Secretaria de Política Agrícola
SDC – Secretaria de Desenvolvimento Agropecuário e Cooperativismo
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	-	2
GM - Comissão de Ética do Mapa	6	-	-	-	-	6
GM - Gabinete da Ministra	1	2	3	2	2	10
GM/ACS - Assessoria de Comunicação Social	1	-	3	2	-	6
GM/CI - Comunicação Interna	-	-	-	-	1	1
TOTAL						25

Unidade: SAP - Secretaria de Aquicultura e Pesca

Áreas da SAP	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
Pesca e aquicultura	1	-	1	3	-	5
TOTAL						5

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SDC - Secretaria de Desenvolvimento Agropecuário e Cooperativismo

Áreas da SDC	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SDC - Secretaria de Desenvolvimento Agropecuário e Cooperativismo	-	3	-	1	-	-	4
SDC/DEPROS/CGDS/COAGRE/DGQO - Divisão de Garantia da Qualidade Orgânica	-	5	-	1	2	-	8
SDC/GABINETE/SDC	1	11	1	2	3	2	20
TOTAL							32

Unidade: SRI - Secretaria de Relações Internacionais do Agronegócio

Áreas da SRI	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SRI/GABINETE/SRI	-	1	1	-	-	2
TOTAL						2

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SPA – Secretaria de Política Agrícola

Áreas da SPA	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SPA - Secretaria de Política Agrícola	1	-	2	3	-	2	8
SPA/DEAGRI/CGAE - Coordenação Geral de Análises Econômicas	-	-	-	1	-	-	1
SPA/DEAGRO/CGCA - Coordenação Geral de Cereais e Culturas Anuais	-	-	-	-	-	2	2
SPA/DEAGRO/CGOF - Coordenação Geral de Oleaginosas e Fibras	-	-	-	-	-	1	1
SPA/DEGER - Departamento de Gestão de Risco Rural	-	1	-	-	-	-	1
SPA/DEGER/CGSR - Coordenação Geral de Seguro Rural	1	-	1	2	1	-	5
SPA/DEGER/CGZA - Coordenação Geral de Zoneamento Agropecuário	-	1	-	2	3	-	6
SPA/GABINETE/SPA	1	1	1	1	5	1	10
SPA/Plano Agrícola e Pecuário	1	-	-	-	-	1	2
SPA/DCAF - Departamento do Café	-	1	-	1	-	-	2
TOTAL							38

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SE – Secretaria Executiva

Áreas da SE	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SE/GABINETE	2	1	-	1	3	-	7
SE/CGDP - Coordenação-Geral de Desenvolvimento de Pessoas	-	-	-	1	-	-	1
SE/CGAC - Coordenação Geral de Apoio às Câmaras Setoriais e Temáticas	-	1	-	-	1	-	2
SE/BINAGRI - Biblioteca Nacional de Agricultura	1	-	-	2	-	-	3
SE/CGPAD - Coordenação Geral de Procedimentos Disciplinares	3	10	-	1	1	-	15
SE/CGPC - Coordenação Geral de Prestação de Contas	-	-	-	-	2	-	2
SE/SIC - Serviço de Informação ao Cidadão	2	1	-	5	34	1	43
SE/SPOA	1	-	-	1	-	1	3
SE/SPOA/CGAP - Coordenação Geral de Administração de Pessoas	5	17	5	55	16	6	104
SE/SPOA/CGEOF - Coordenação Geral de Execução Orçamentária e Financeira	-	1	-	-	-	-	1
SE/SPOA/CGTI - Coordenação Geral de Tecnologia da Informação	4	12	-	116	14	2	148
SE/SPOA/CGOF - Coordenação Geral de Orçamento e Finanças	1	-	-	-	-	-	1
SE/SPOA/CGSG - Coordenação Geral de Logística e Serviços Gerais	4	14	4	42	2	3	69
TOTAL							399

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária

Áreas da SDA	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
SDA/CBIO - Coordenação de Biossegurança	-	-	-	-	-	1	1
SDA/CGAL - Coordenação Geral do Apoio Laboratorial	1	10	5	13	4	1	34
SDA/CGVIGIAGRO - Coordenação Geral do Sistema de Vigilância Agropecuária	2	6	90	22	12	1	133
SDA/DFIA - Departamento de Fiscalização de Insumos Agrícolas	1	14	3	4	2	1	25
SDA/DFIP - Departamento de Fiscalização de Insumos Pecuários	1	10	7	11	6	1	36
SDA/DIPOA - Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Animal	2	9	1	12	9	5	38
SDA/DIPOV - Departamento de Inspeção de Produtos de Origem Vegetal	-	1	3	4	1	1	10
SDA/DSA - Departamento de Saúde Animal	-	8	6	24	8	3	49
SDA/DSV - Departamento de Sanidade Vegetal	-	1	-	2	-	-	3
SDA/GABINETE/SDA	5	1	1	7	4	4	22
TOTAL							351

Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: Superintendências da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

SFAs	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
Superintendência SFA/AC	-	1	-	2	2	-	5
Superintendência SFA/AL	1	4	-	1	-	-	6
Superintendência SFA/AM	-	3	-	2	1	-	6
Superintendência SFA/AP	-	1	-	-	-	-	1
Superintendência SFA/BA	19	59	-	7	3	-	88
Superintendência SFA/CE	5	12	-	5	4	-	26
Superintendência SFA/DF	1	17	1	3	-	1	23
Superintendência SFA/ES	5	16	-	2	2	-	25
Superintendência SFA/GO	20	40	-	1	3	-	64
Superintendência SFA/MA	5	9	-	1	-	-	15
Superintendência SFA/MG	37	151	-	7	11	-	206
Superintendência SFA/MS	15	21	-	5	6	-	47
Superintendência SFA/MT	5	14	-	1	2	1	23
Superintendência SFA/PA	3	7	-	10	2	-	22

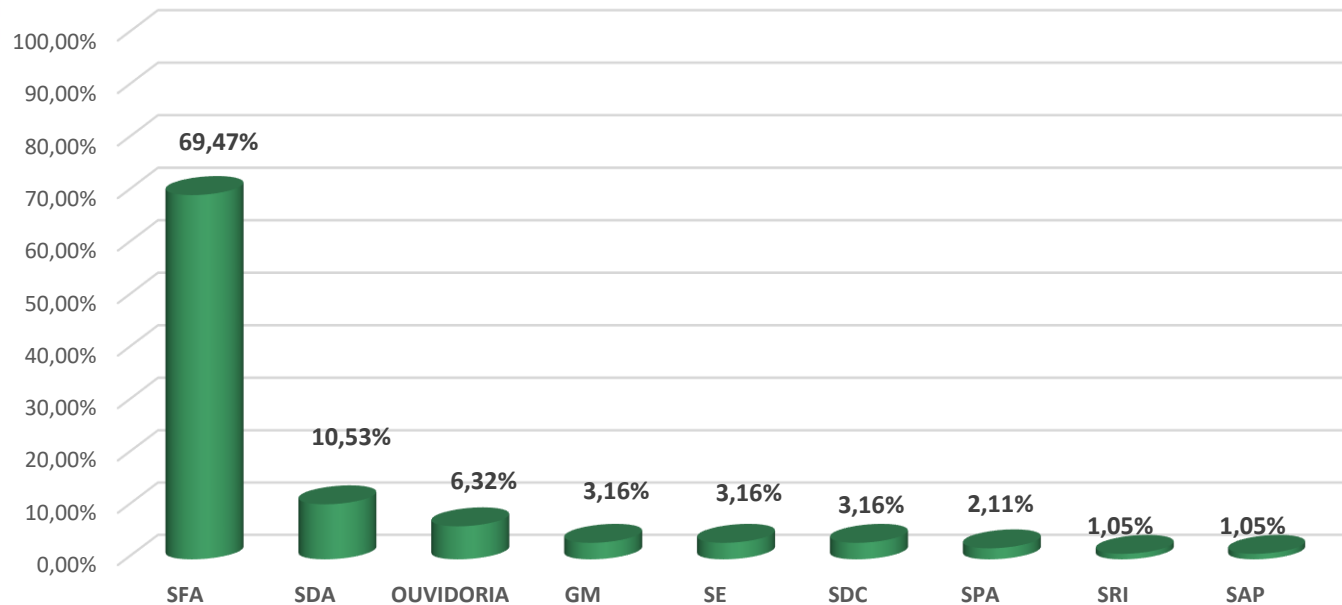
Distribuição de Manifestações por Unidades

Unidade: Superintendências da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

SFAs	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total Demanda
Superintendência SFA/PB	2	13	-	1	-	-	16
Superintendência SFA/PE	8	19	-	4	1	1	33
Superintendência SFA/PI	-	2	-	-	-	-	2
Superintendência SFA/PR	27	73	1	25	7	-	133
Superintendência SFA/RJ	7	33	3	19	12	-	74
Superintendência SFA/RN	-	2	-	-	-	-	2
Superintendência SFA/RO	2	5	-	2	-	-	9
Superintendência SFA/RR	1	1	-	-	1	-	3
Superintendência SFA/RS	32	68	-	13	6	-	119
Superintendência SFA/SC	22	95	-	9	10	1	137
Superintendência SFA/SE	2	7	-	-	-	-	9
Superintendência SFA/SP	69	248	3	58	30	1	409
Superintendência SFA/TO	2	3	-	3	1	-	9
TOTAL							1512

Manifestações Pendentes por Unidades

O quadro abaixo demonstra o quantitativo de demandas pendentes por Unidades Organizacionais do MAPA, ao final do ano de 2018.



GM – Gabinete do Ministro

SE – Secretaria Executiva

SDA – Secretaria de Defesa Agropecuária

SPA – Secretaria de Política Agrícola

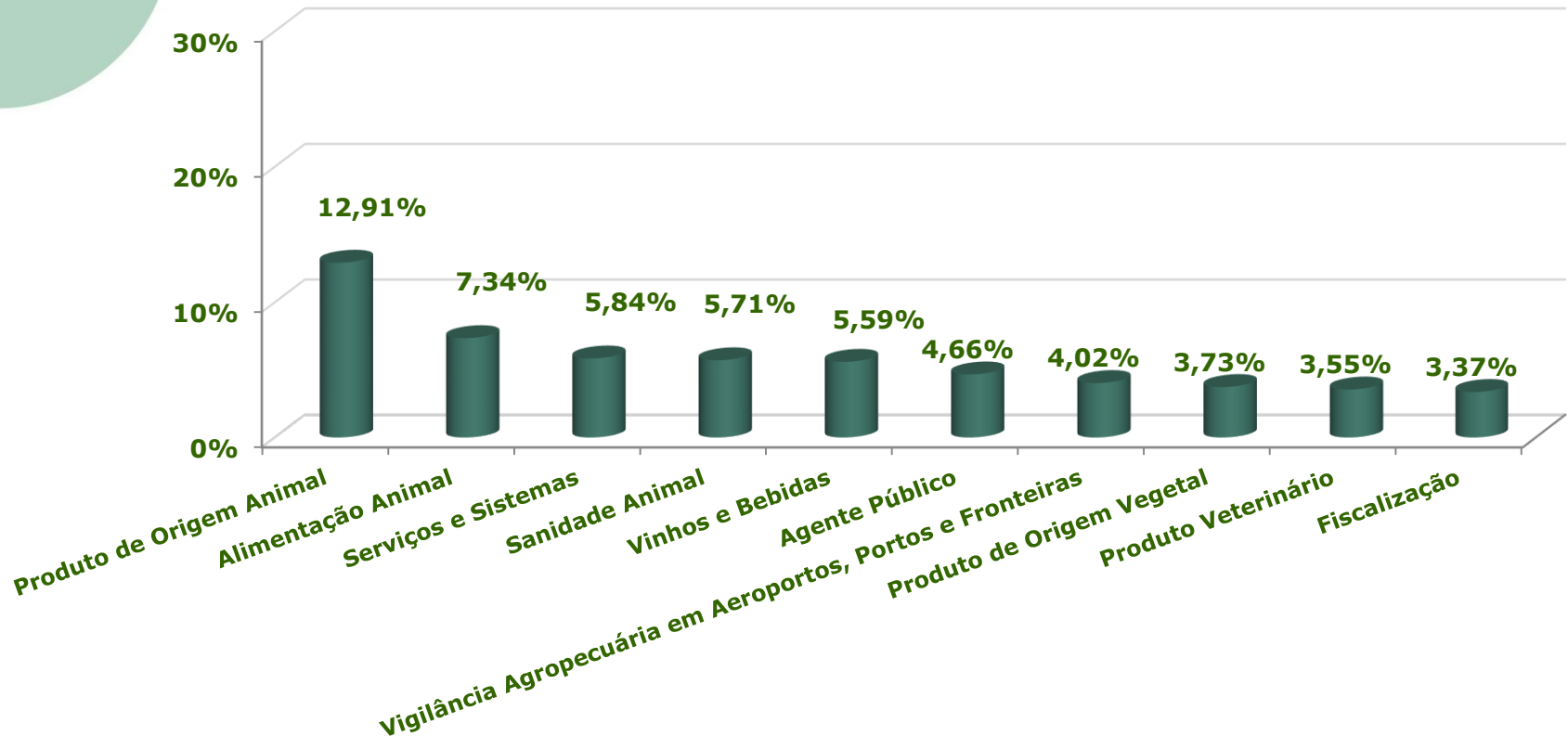
SFAs – Superintendências Federais da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

SPA – Secretaria de Pesca e Aquicultura

OUVIDORIA – Ouvidoria/MAPA

Assuntos mais demandados

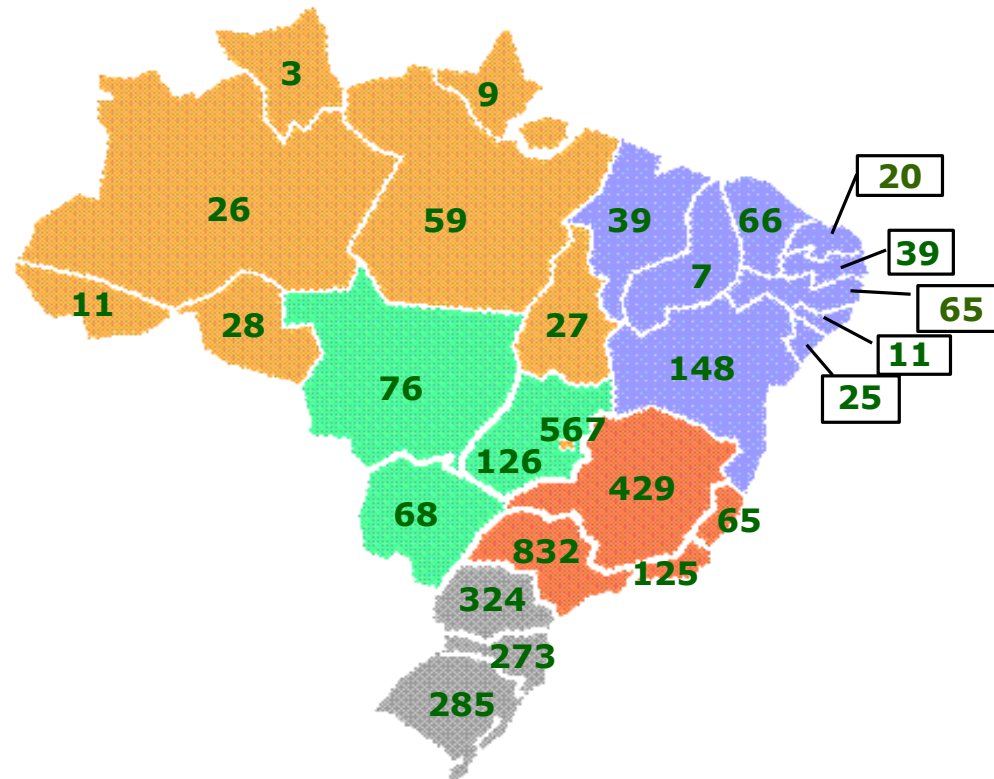
A Ouvidoria selecionou os 10 principais assuntos demandados no decorrer do ano. Apresentamos a seguir o quadro destes assuntos e a representação gráfica. Nota-se que estes assuntos correspondem a 56,72% do total de demandas recebidas pela Ouvidoria/MAPA no ano de 2018:



Manifestações por UF

ESTADO	QTD
AC	11
AL	11
AM	26
AP	9
BA	148
CE	66
DF	567
ES	65
GO	126
MA	39
MG	429
MS	68
MT	76
NI	575
PA	59
PB	39
PE	65
PI	7
PR	324
RJ	195
RN	20
RO	28
RR	3
RS	285
SC	273
SE	25
SP	832
TO	27
TOTAL	4398

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

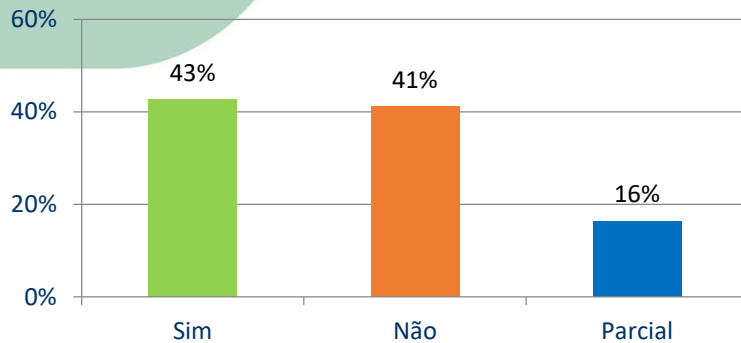
No quadro a seguir, listamos os 10 estados que receberam o maior número de demandas no decorrer do ano de 2018, destacamos também os 3 assuntos mais demandados.

UF	Assuntos	UF	Assuntos
São Paulo	Produto de Origem Animal	Santa Catarina	Produto de Origem Animal
	Alimentação Animal		Alimentação Animal
	Vigilância Agropecuária em Aeroportos, Portos e Fronteiras		Vinhos e Bebidas
Distrito Federal	Serviços e Sistemas	Rio de Janeiro	Produto de Origem Animal
	Infraestrutura		Serviços e Sistemas
	Produto de Origem Animal		Produto Veterinário
Minas Gerais	Produto de Origem Animal	Bahia	Produto de Origem Vegetal
	Alimentação Animal		Vinhos e Bebidas
	Vinhos e Bebidas		Alimentação Animal
Paraná	Produto de Origem Animal	Goiás	Alimentação Animal
	Agente Público		Produto de Origem Animal
	Vinhos e Bebidas		Vinhos e Bebidas
Rio Grande do Sul	Produto de Origem Animal	Mato Grosso	Agente Público
	Vinhos e Bebidas		Alimentação Animal
	Sementes e Mudanças		Inspeção de Estabelecimento ou Produto

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 2018 foram respondidas 270 pesquisas, cujos resultados demonstraremos nos gráficos a seguir:

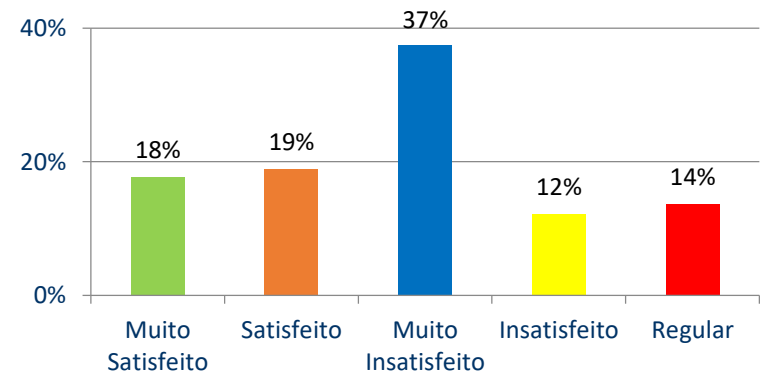
1. A sua demanda foi atendida?



De acordo com as resposta dos cidadãos, 43% disseram que sua demanda foi atendida, 41% disseram que não foi atendida e 16% disseram que sua manifestação foi atendida parcialmente.

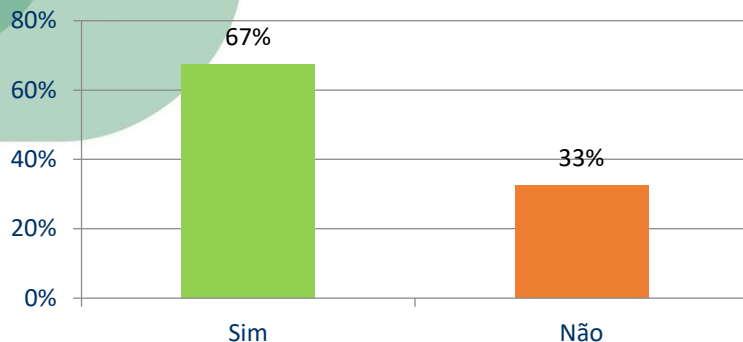
Quanto a satisfação no atendimento, 18% responderam que estão "Muito Satisfeito", 19% responderam que estão "Satisfeitos, 37% "Muito Insatisfeito", 12% "Insatisfeito e 14%"Regular".

2. Você está satisfeita(o) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?



Os Gráficos a seguir demonstram os resultados das satisfações do cidadão e estão relacionados diretamente com as respostas enviadas à questão anterior de número 2.

3. O que o(a) levou a classificar dessa maneira - [Qualidade da resposta]?

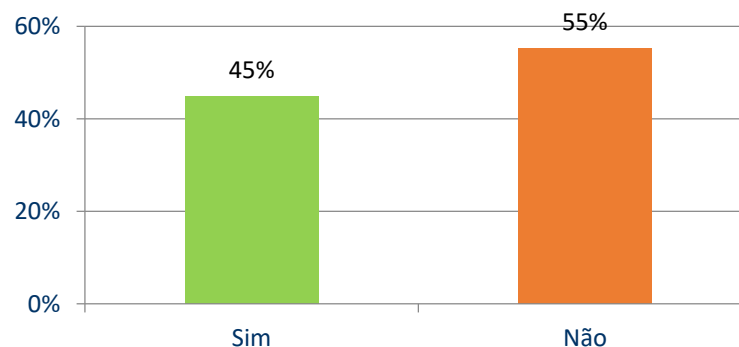


O indicativo “Sim” atingiu 67% e o indicativo “Não” atingiu 33%, em relação a satisfação dos cidadãos no que tange a qualidade da resposta. É importante destacar que a qualidade da resposta é um dos fatores responsáveis pela avaliação do cidadão em relação ao atendimento prestado.

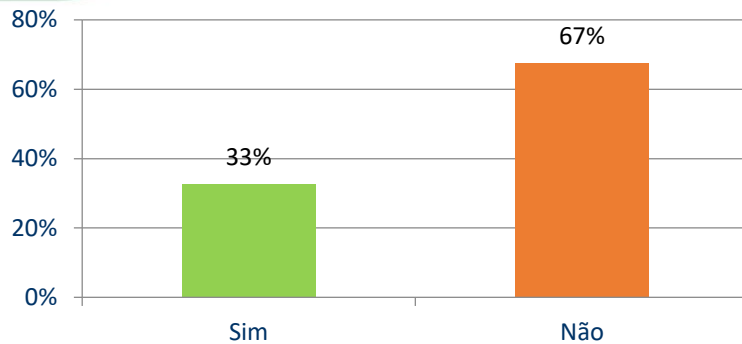
4. O que o(a) levou a classificar dessa maneira - [Prazo]?

O indicativo “Sim” atingiu 45% e o indicativo “Não” atingiu 55%, em relação a satisfação dos cidadãos no que tange ao prazo de resposta. O tempo para envio de resposta continua sendo um fator responsável pela avaliação negativa do cidadão em relação aos atendimentos das manifestações.

A Ouvidoria está buscando junto às áreas finalísticas do MAPA agilizar o envio das respostas, possibilitando maior satisfação aos cidadãos.



5. O que o(a) levou a classificar dessa maneira - [Qualidade do sistema e-OUV]?



O indicativo “Sim” atingiu 33% e o indicativo “não” atingiu 67%, demonstrando assim que a qualidade do sistema e-OUV é um dos fatores responsáveis pela avaliação do cidadão em relação ao atendimento prestado. A Ouvidoria MAPA está constantemente em contato com a CGU e sendo necessário, sugerindo melhorias junto ao sistema

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